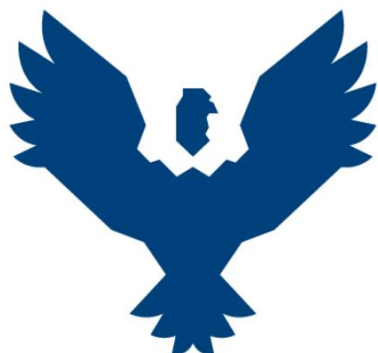




**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Universidad  
Andina  
del Cusco**

**“Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la  
Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco -  
2020”**

---

**TESIS PRESENTADA POR:**

**BACH. MIRIAM CAMILA RIVERA QUISPE  
BACH. ERIKA IVONNE JIMENEZ YUPANQUI**

---

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS  
EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:  
MG. EDISON ALAN ALVES CHOQUE**

**CUSCO – PERÚ  
2021**



## PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DE JURADO:**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, para optar el título de Licenciadas en Administración, conforme a la ley universitaria vigente ponemos a vuestra consideración la Tesis titulada: **“Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco - 2020”**.

Con la presentación del siguiente trabajo de investigación se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la permanencia en la Universidad Andina del Cusco, así mismo, el presente trabajo puede servir de referente para futuras investigaciones para contribuir con el desarrollo académico y de la sociedad.



## AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por darnos la oportunidad de vivir y seguir adelante cumpliendo nuestros objetivos y metas. También estamos agradecidas con nuestra querida universidad y nuestra escuela de Administración por acogernos en sus aulas durante los años académicos que nos brindó de conocimiento y valores en lo personal y profesional, Y de tal forma a la junta directiva de socios de la asociación empresa de transporte turístico de la ciudad del Cusco (ATTC) por su apoyo incondicional al brindarnos toda la información requerida para realizar el proyecto de tesis. Y a nuestras familias y amigos quienes nos apoyaron incondicionalmente motivándonos a seguir adelante y a cumplir con nuestro objetivo.



## DEDICATORIA

A Dios por la vida las oportunidades brindadas en seguir una carrera profesional, por guiarme y cada día en seguir adelante a lo largo de mi vida académica.

A mis padres, Narciso y Alejandrina por su motivación en cumplir mis objetivos A mi adorado hijo Gary por ser mi motor y motivo en cumplir mis objetivos.

**Erika Ivonne Jiménez Yupanqui**

El presente trabajo de investigación, lo dedico primeramente a Dios, de igual forma a mi padre Cesar que desde el cielo se convirtió en un ángel para mí que guía a diario mi camino de igual forma a mi grandiosa madre Lucrecia, ya que por ella soy lo que soy hoy en día. Y por último a mí querida hija Mia Luhana, quien es mi motor y motivo de seguir adelante.

**Miriam Camila Rivera Quispe**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco - 2020” se desarrolló con el objetivo de describir cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020. El tipo de investigación es básico, de alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, la técnica utilizada para el recojo de información de la presente investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, la población fue de 192 conductores que trabajan en las empresas de transporte y la muestra que se tomo fue 129 conductores. Los resultados de la investigación reflejan que la dimensión condiciones objetivas que obtuvo un promedio de 3.02 se considera como regular, seguido por la dimensión condiciones subjetivas con un promedio de 2.57 se considera como malo. Finalmente se obtuvo un promedio general de 2.79 en la variable Calidad de vida Laboral considerándose como regular según la baremación aplicada.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, medio ambiente físico, medio ambiente tecnológico, medio ambiente contractual, medio ambiente productivo, esfera privada, actividad profesional y función directiva.



## ABSTRACT

The present research entitled: "Quality of Labor Life of Drivers in Partner Companies of the Cusco Tourist Transport Association (ATTC) in the City of Cusco - 2020" was developed with the aim of describing what quality of life is like with drivers in the partner companies of the Cusco Tourist Transport Association (ATTC) in the city of Cusco - 2020. The type of research is basic, descriptive in scope, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design, the technique used for the collection of information from this research was the survey and the instrument used was the questionnaire, the population was 192 drivers who work in transport companies and the sample that was taken was 129 drivers. The results of the research reflect that the objective conditions dimension that obtained an average of 3.02 is considered as regular, followed by the subjective conditions dimension with an average of 2.57 is considered as bad. Finally, a general average of 2.79 was obtained in the Quality of Work Life variable, considered as regular according to the applied scale.

**Keywords:** Quality of work life, physical environment, technological environment, contractual environment, productive environment, private sphere, professional activity, managerial function.



## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

INTRODUCCION .....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos. ....	4
1.4. Justificación de la investigación. ....	4
1.4.1. Relevancia social. ....	4
1.4.2. Implicancias prácticas.....	4
1.4.3. Valor teórico. ....	4
1.4.4. Utilidad metodológica.....	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad. ....	5
1.5. Delimitación de la investigación .....	5
1.5.1. Delimitación Temporal .....	5
1.5.2. Delimitación Espacial .....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3. Antecedentes Locales.....	9
2.2. Bases legales.....	11
2.2.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 30222.....	11
2.3. Bases teóricas .....	14
2.3.1. Calidad de vida laboral .....	14
2.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	27
2.5. MARCO CONCEPTUAL. ....	28
2.5.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28



2.5.2. CONTRACTUAL.....	29
2.5.3. ENTORNO .....	29
2.5.4. EQUIDAD .....	29
2.5.5. EXTRAORGANIZACIONAL .....	29
2.5.6. FACTORES EXTRÍNSECOS .....	29
2.5.7. FACTORES INTRÍNSECOS .....	29
2.5.8. HOLÍSTICO .....	30
2.5.9. INTRAORGANIZACIONAL .....	30
2.5.10. VULNERABLE.....	30
2.6. Variable .....	30
2.6.1. Identificación de variable.....	30
2.6.2. Conceptualización de la Variable .....	31
2.7.3. Operacionalización de la variable.....	32
CAPITULO III:	
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Enfoque de investigación.....	33
3.3. Diseño de la investigación.....	33
3.4. Alcance de la investigación .....	33
3.5. Población y muestra de la investigación.....	33
3.5.1. Población.....	33
3.5.2. Muestra .....	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
3.6.1 Técnicas .....	35
3.6.2 Instrumentos.....	35
3.7. Procesamiento de datos .....	35
CAPÍTULO IV:	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	36
4.1.1. Presentación del instrumento .....	36
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado .....	37
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística.....	38
4.2.1 Condiciones objetivas .....	38





4.2.2	Condiciones subjetivas .....	48
4.3.	Resultado de la variable Calidad de vida laboral .....	57
CAPÍTULO V:		
DISCUSIÓN		
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	60
5.2.	Limitaciones del estudio .....	60
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente .....	61
5.4.	Implicancias del estudio .....	62
CONCLUSIONES .....		63
RECOMENDACIONES .....		65
Referencias .....		67
ANEXOS.....		70
ANEXO 1 .....		71
Matriz de Consistencia .....		71
ANEXO 2: Matriz del Instrumento para la recolección de datos .....		72
ANEXO 3:.....		75
Procedimiento de la Baremación.....		75
ANEXO 4:.....		76
Tablas descriptivas por preguntas .....		76



## INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Miembros de Asociación de Transportes Turístico Cusco (ATT) .....	28
Tabla 2.2 Conceptualización de la Variable.....	31
Tabla 3.1 Distribución de los ítems del cuestionario .....	36
Tabla 3.2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	37
Tabla 3.3 Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 3.4 Indicadores de la subdimensión medio ambiente físico.....	39
Tabla 3.5 Indicadores de la subdimensión medio ambiente tecnológico .....	41
Tabla 3.6 Indicadores de la subdimensión medio ambiente contractual .....	42
Tabla 3.7 Indicadores de la subdimensión medio ambiente productivo .....	43
Tabla 3.8 Subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas.....	45
Tabla 3.9 Condiciones objetivas de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020 .....	46
Tabla 3.10 Comparación promedio de los subdimensiones de la dimensión Condiciones objetivas.....	47
Tabla 3.11 Indicadores de la subdimensión Esfera privada y mundo laboral.....	49
Tabla 3.12 Indicadores de la subdimensión Individuo y actividad profesional. ....	50
Tabla 3.13 Indicadores de la subdimensión Organización y función directiva .....	52
Tabla 3.14 Subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas .....	53
Tabla 3.15 Condiciones subjetivas de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020. ....	55
Tabla 3.16 Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión Condiciones subjetivas .....	56
Tabla 3.17 Calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020. ....	57
Tabla 3.18 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de Vida laboral .....	58



## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 3.1:</i> Indicadores de la subdimensión medio ambiente físico.....	39
<i>Figura 3.2:</i> Indicadores de la subdimensión medio ambiente tecnológico .....	41
<i>Figura 3.3:</i> Indicadores de la subdimensión medio ambiente contractual .....	42
<i>Figura 3.4:</i> Indicadores de la subdimensión medio ambiente productivo .....	44
<i>Figura 3.5:</i> Subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas.....	45
<i>Figura 3.6:</i> Condiciones objetivas .....	47
<i>Figura 3.7:</i> Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas.....	48
<i>Figura 3.8:</i> Indicadores de la subdimensión esfera privada y mundo laboral .....	49
<i>Figura 3.9:</i> Indicadores de la subdimensión individuo y actividad profesional .....	51
<i>Figura 3.10:</i> Indicadores de la subdimensión organización y función directiva .....	52
<i>Figura 3.11:</i> Subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas .....	54
<i>Figura 3.12:</i> Condiciones subjetivas.....	55
<i>Figura 3.13:</i> Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas .....	56
<i>Figura 3.14:</i> <i>Calidad de vida laboral</i> .....	58
<i>Figura 3.15:</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de Vida Laboral.....	59



## CAPÍTULO I:

### INTRODUCCION

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La calidad de vida laboral es un tema de coyuntura internacional debido a que la situación laboral a nivel mundial está pasando por un momento de crisis, donde el nivel de precariedad va en aumento y el logro de condiciones laborales que se habían obtenido en los últimos dos siglos ha disminuido, en gran parte por el capitalismo global. La calidad de vida laboral guarda mucha relación con la calidad de vida de las personas y es ahí donde radica su gran importancia.

Nuestro país no es ajeno a esta realidad, en los últimos años, el Perú está afrontando cambios sustanciales no solo en lo relacionado al aspecto económico, sino también a aspectos políticos, sociales y culturales, como resultado de la globalización. La implementación de nuevas tecnologías tanto en empresas privadas como en organizaciones públicas, así como un incremento en la inversión privada extranjera ha permitido este crecimiento económico en nuestro país. A pesar de ello, el crecimiento económico no garantiza el éxito de las organizaciones ni de sus integrantes. Las organizaciones han tomado conciencia de que ni la tecnología ni el dinero podrán garantizarles el éxito, ni la efectividad ante las exigencias de la sociedad mientras no se revalore el principal capital de la empresa: el capital humano.

La ciudad del Cusco es la ciudad que tiene la mayor demanda de turismo en Perú, por lo que su población toma a dicho sector como eje principal para la creación de empresas. Una de estas es el rubro de transporte turístico donde ha llegado a tener mucha acogida. En la actualidad se puede apreciar la ciudad abarrotada de vehículos de transporte turístico de distintas categorías para distintos tipos de turistas. Un factor clave del transporte turístico es los conductores que manejan los vehículos, quienes representan el mayor porcentaje de los colaboradores que trabajan dichas empresas.

Los empresarios de transporte turístico, desde su perspectiva, consideran que los conductores que laboran para ellos son una problemática dado que existe una rotación de personal acentuada en este sector. Sin embargo, desde la perspectiva de los conductores,



los empresarios no ofrecen las condiciones para una buena calidad de vida laboral los que hace que este rubro no esté bien consolidado. De acuerdo a (Casas & Co., 2002) citado por (Granados P., 2011) “la calidad de vida laboral es un proceso dinámico y continuo en que la actividad laboral se configura de manera objetiva (lo relacionado a lo perceptible) y de manera subjetiva (lo relacionado a la interpretación del trabajador con su entorno). Se ha podido observar que ni en lo objetivo, ni en lo subjetivo las condiciones laborales sean las más óptimas. (p. 2017)” Parecería que los conductores no estarían muy satisfechos con sus trabajos incluso en tiempos de bonanza económica; y es aún peor si hay momentos desventura económica, la calidad de vida laboral parece ser muy mala desde la perspectiva de los conductores lo que hace que pueda haber graves consecuencias en las empresas socias.

En cuanto a las condiciones objetivas se percibe que los conductores de las empresas de transporte turístico no cuentan con un buen ambiente físico que se podría desglosar en accidentes laborales, al estar propensos a este riesgo laboral por la misma actividad que realizan día a día. Los conductores estarían expuestos a largas horas conduciendo los vehículos de transporte turístico y si tienen un descanso, lo hacen en medio de una ruta turística que no les ofrece las mejores condiciones físicas. Tampoco se aprecia que les ofrezcan todos los equipos y tecnología adecuada para solucionar, por ejemplo, un problema mecánico durante su ruta turística. De la misma forma se observa que tampoco contarían con un salario decoroso por lo que ocasionaría que la estabilidad en el trabajo sea casi nula en las empresas de transporte turístico. Al parecer, también que los conductores tendrían sobre carga laboral y horarios de trabajo indefinidos sin tener con exactitud un día libre remunerado o vacaciones remuneradas, en la mayoría de casos no se les estaría brindando a los conductores estabilidad en sus puestos de trabajo, elementos que estarían generando estrés e incertidumbre en dichos conductores. Así mismo, las empresas de transporte turístico no estarían ofreciendo oportunidades para que los conductores tengan una línea de carrera y asciendan en el futuro para tener mejores condiciones laborales, hecho que estaría generando malestar en los conductores.

En cuanto a las condiciones subjetivas se puede percibir que los conductores de las empresas de transporte turístico tienen un distanciamiento con sus familias por los extensos horarios de trabajo que manifiestan tener, por ende, los conductores no estarían atendiendo las necesidades de su familia y estarían teniendo problemas de tipo afectivo



con esos miembros de su familia. Dichos conductores, tampoco estarían recibiendo una confianza por parte de sus superiores de la empresa ocasionando que la comunicación sea escasa entre los propios trabajadores y no se propicie una cultura de apoyo mutuo entre todos los colaboradores de las empresas. De la misma manera, la autonomía de los conductores podría considerarse mínima ya que no les otorgarían participación activa en la toma de decisiones dentro de las empresas de transporte turístico, lo que hace que no se mejore en nivel de satisfacción.

Todo lo antes mencionado tendría una repercusión negativa en la calidad de vida laboral de los colaboradores y su satisfacción con el trabajo. De persistir la problemática antes dada, lo más probable es que los conductores de las empresas de transporte turístico migren a otras empresas que no se encuentre en el rubro de turismo como, por ejemplo, pueden ser las empresas mineras, generando desconcierto en el sector.

Por lo tanto, el presente trabajo consiste en analizar la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas de transporte turístico para que finalmente varios empresarios que se encuentran en este rubro tomen en cuenta la propuesta que proponemos al final de este trabajo de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo son las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020?
- b) ¿Cómo son las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020?



### **1.3. Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Describir cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Describir cómo son las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral de los conductores. en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.
- b) Describir cómo son las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.

### **1.4. Justificación de la investigación.**

#### **1.4.1. Relevancia social.**

El presente trabajo de investigación es relevante en lo social porque permite a los gerentes de las agencias de turismo asociadas a tomar decisiones correctas a partir de las variables estudiadas, para de este modo mejorar la calidad de vida de los colaboradores contribuyendo también al bienestar de las agencias de turismo.

#### **1.4.2. Implicancias prácticas.**

El presente trabajo de investigación es relevante en lo práctico porque permite demostrar que una mejor calidad de vida laboral puede tener implicancias positivas en la alta rotación de personal de las organizaciones estudiadas y otras organizaciones.

#### **1.4.3. Valor teórico.**

El presente trabajo de investigación es relevante en su valor teórico porque permite el desarrollo y profundización de los conocimientos con respecto a las variables calidad de vida laboral y rotación de personal, como elementos trascendentes en el crecimiento



de las organizaciones y cuyo soporte se encuentra en diferentes autores, teorías, libros, etc.

#### **1.4.4. Utilidad metodológica.**

Tiene utilidad metodológica debido a que los métodos, procedimientos, pasos técnicas e instrumentos que se emplearon en el presente trabajo de investigación pueden ser usados en próximos trabajos, considerando el presente trabajo como base para otras investigaciones.

#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad.**

El presente trabajo de investigación fue factible porque se tuvo acceso a la población de estudio para el recojo de información y se tuvo acceso a textos y bibliografía en general para desarrollar la investigación.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en desde el mes de diciembre del año 2019 hasta el mes de setiembre del año 2020.

#### **1.5.2. Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se realizó en los conductores de las empresas socias de la Asociación de Empresas de Transporte Turístico (AETTUR) quienes residen en la ciudad de Cusco, de la región Cusco.

#### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

El presente trabajo de investigación está delimitado conceptualmente por la “Calidad de vida laboral” la cual se encuentra dentro de la Administración de Recursos Humanos.





## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Granero Lázaro, 2017) en su trabajo “Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora” de la Universidad de Barcelona en Barcelona, se muestra lo siguiente:

La globalización, la reorganización flexible, la innovación tecnológica, la Nueva Gestión Pública y el impacto de la gestión de la crisis económica han comportado cambios en el mundo laboral. Estas transformaciones están influidas por la interacción de factores de orden económico, social, político, cultural y tecnológico. Los cambios afectan a la organización, a la gestión y a las condiciones de desarrollo de la actividad laboral.

El sistema de salud no es ajeno a estos cambios, que comportan oportunidades de crecimiento y de desarrollo, pero también amenazas y riesgos. La literatura científica y técnica ha puesto de manifiesto la influencia de estos cambios en la salud ocupacional, el bienestar laboral, la calidad de vida y el rendimiento de los profesionales. También sobre la calidad del sistema sanitario y del servicio que ofrece a la sociedad.

En este contexto, las condiciones de trabajo de las enfermeras se han ido haciendo más duras, complejas y difíciles. Esta tesis ofrece una perspectiva específica y actualizada de este proceso, centrándolo en la enfermería y situándolo en el entorno de Barcelona.

#### OBJETIVO:

El objetivo principal fue evaluar la calidad de vida laboral de las enfermeras de Barcelona, en el contexto de crisis económica contemporánea. Para ello se valoró las condiciones de trabajo, el bienestar laboral, el burnout, el engagement y el significado



del trabajo. También se exploró qué aspectos mejorarían la calidad de vida laboral de las enfermeras.

#### CONCLUSIONES:

La aplicación de las medidas de contención del gasto sanitario en el contexto de crisis ha tenido un impacto negativo en las condiciones de trabajo de las enfermeras.

La valoración que realizaron las enfermeras de sus condiciones de trabajo y del bienestar psicosocial distó mucho de una situación óptima o de excelencia. Afloró una presencia alta de efectos colaterales relacionados con el desgaste (sobrecarga, agotamiento físico, saturación mental y desgaste emocional), además de dolores de espalda y de tensiones musculares. Entre las condiciones laborales mejor valoradas estuvo el entorno social y el material, mientras que las peor valoradas fueron las relacionadas con la regulación y el desarrollo. Las enfermeras también percibieron que su adaptación a la organización era mayor que el ajuste de esta a ellas. Por otro lado, la valoración del burnout indicó presencia baja de cinismo, mayor agotamiento y alta eficacia, mientras que el engagement fue valorado alto en la dedicación y moderado en el vigor y la absorción.

Se observaron relaciones directas e inversas entre distintas variables. Cuando mejoraba la calidad de vida percibida, las condiciones de trabajo, la carga, el tiempo de trabajo o el nivel de vida percibido, mejoraba el bienestar psicosocial y el engagement. Al mismo tiempo, disminuían los efectos colaterales, el cinismo y el agotamiento. La valoración positiva de la mejora de la carga, del tiempo de trabajo y de la calidad de vida laboral percibida, estuvo también relacionada con una mejora de las condiciones de trabajo. Cabe destacar, que la eficacia profesional se mantuvo alta indistintamente de la valoración de las condiciones de trabajo.

En relación al significado del trabajo que otorgaron las enfermeras a su experiencia fue positivo cuando las condiciones de trabajo eran bien valoradas y negativo cuando eran mal valoradas. Afloró una experiencia laboral ambivalente, caracterizada por la tensión entre la vocación del cuidar (acompañada de compromiso, responsabilidad, eficacia y compañerismo) y la imposición de una sobrecarga de la tarea (con presencia de agotamiento, malas condiciones socioeconómicas, malestar y clima negativo).



En este contexto general, las enfermeras percibieron que en los últimos años su calidad de vida laboral había disminuido. Para mejorarla propusieron cambiar aspectos deficitarios del trabajo. Estos aspectos principalmente estuvieron relacionados con la regulación (retribución, carga y tiempo de trabajo, calidad de contratación, conciliación) y con el desarrollo (autonomía, participación, desarrollo profesional, promoción, apoyo, reconocimiento).

Las enfermeras propusieron distintos aspectos para mejorar su calidad de vida laboral, aspectos que daban respuesta a condiciones de trabajo deficitarias, y que estaban relacionadas principalmente con situaciones anómalas en la regulación y en el desarrollo. Mejorar los ratios enfermera/paciente, la contratación, la retribución, el apoyo, el reconocimiento, la autonomía, la participación, el desarrollo, la promoción profesional y el liderazgo son algunas de las acciones de mejora que las enfermeras propusieron para mejorar su calidad de vida laboral

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

De acuerdo a (Vilca Zelada, 2018) con la investigación “Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018” de la Universidad César Vallejo en Lima, su resumen muestra lo siguiente:

En toda institución deben existir los componentes que permitan la realización de las actividades laborales, contando con un ambiente adecuado y los medios suficientes y adecuados para poder cumplir las tareas encomendadas. Es por esta razón la motivación para realizar esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de calidad de la vida laboral del personal de salud de una institución pública, 2018. Metodología: El diseño del estudio será no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra fue de 84 participantes. El instrumento usado fue el CVT- GOHISALO cuya autora es Raquel González Baltazar (2010) y adaptado para el estudio. Resultados: El 58% eran mujeres, en el rango de 35 a 45 años (41%), el tipo de contrato laboral el 54% no eran estables, y el 58% tienen menos de 5 años. El 57,2% considera una baja calidad y el 33,3% un nivel medio. Se evidencio una baja calidad de vida laboral en la dimensión Desarrollo personal del trabajador, 44% mujeres, 50% cuya edad fue entre 46 a 57 años, 40.5% no eran estables y 42.9% tenían menos de 5 años laborando y en la Administración del tiempo libre, el 39.3%



eran mujeres, 41.7% cuya edad era entre 46 a 57 años, 32.1% no eran estables y 34.5% trabajaban menos de 5 años. Conclusiones: Existe mayor presencia de una baja calidad de vida laboral y de acuerdo a las condiciones sociodemográficas. En relación a las dimensiones, existe un mayor número de personal que tiene una baja calidad de vida laboral en la dimensión administración del tiempo libre y una media calidad de vida laboral en la dimensión soporte institucional para el trabajo

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

De acuerdo a (Armuto Velasco & Multhauptff Navarro, 2015) con la investigación “GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA EMPRESA SOPORTE HOTELERO – CUSCO - 2015” de la Universidad Andina del Cusco en Cusco, se mostró lo siguiente:

Resumen:

El presente trabajo de investigación se realizó al personal que labora en la empresa Soporte Hotelero, cuya actividad es la prestación de servicios de lavandería profesional industrial a hoteles y restaurantes entre otros, es un estudio motivado en poder conocer como es la gestión de seguridad y salud laboral que se realiza a través de analizar sus seis dimensiones. El tipo de investigación que se realizó es básica, de nivel descriptivo y diseño no experimental, tomando como población de estudio a las 40 personas que trabajan en la empresa, se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista. Los resultados de la investigación indican que el 60% del personal encuestado en la empresa Soporte Hotelero manifiestan un nivel regular en la Gestión de seguridad y salud laboral, el 22.5% refiere que el nivel es bajo, variable que fue analizada a partir de las políticas de prevención, el fomento de la participación, la formación en salud y seguridad, la comunicación, la planificación y el control, lo que refleja que la empresa no realiza una adecuada gestión en seguridad y salud laboral, mostrando resultados poco positivos en todos las dimensiones e indicadores estudiados.



#### Conclusiones:

- En cuanto a la variable de Gestión de Seguridad y salud laboral se concluye que el 60% del personal encuestado en la empresa Soporte Hotelero manifiestan un nivel regular, el 22.5% refiere que el nivel es bajo, variable que fue analizada a partir de las políticas de prevención, el fomento de la participación, la formación en salud y seguridad, la comunicación, la planificación y el control, lo que refleja que la empresa no realiza una adecuada gestión en seguridad y salud laboral, mostrando resultados poco positivos en todas las dimensiones e indicadores estudiados.
- Para la dimensión de las políticas de prevención se concluye que el 60%, del personal encuestado en la empresa soporte Hotelero manifiestan un nivel regular de las políticas de prevención, dimensión analizada a partir de los objetivos, principios y directrices con los que cuenta la empresa en tema de salud y seguridad laboral.
- En cuanto a la dimensión de fomento de la participación se concluye que el 57.5% del personal encuestado en la empresa soporte hotelero manifestaron un nivel regular en el fomento de la participación, el 22.5% manifestó que el nivel es alto y el 20% manifestó que el nivel es bajo dimensión analizada a partir de los comportamientos seguros e involucrados el cual se muestra que en la empresa no se realizan actividades que promuevan una conciencia de prevención en el personal.
- Para la dimensión de la formación en salud y seguridad se concluye que el 62.5% del personal encuestado de la empresa Soporte Hotelero manifestaron un nivel regular en la formación en salud y seguridad, el 20% manifestó que el nivel es bajo, y el 17.5% manifestó que el nivel es alto, dimensión analizada a partir de los indicadores de las capacidades, las habilidades y las aptitudes, lo que refleja que existe un periodo de formación suficiente al ingresar a la empresa.
- En cuanto a la dimensión de la comunicación se concluye que el 57.7% del personal encuestado en la empresa Soporte Hotelero manifestaron un nivel regular en la comunicación, el 22.5% manifestó que el nivel es bajo y el 20% manifestó que el nivel es alto, lo que releja que la empresa no tiene una adecuada Transmisión de información, porque no se brinda la información al personal sobre seguridad y salud en el trabajo y no siempre se toma en cuenta las opiniones o aportes del personal.



- Finalmente, para la dimensión de control, se concluye que el 60% del personal encuestado en la empresa Soporte Hotelero manifestaron un nivel regular en el control que se realiza en seguridad y salud laboral, el 27.5% indico que el nivel es bajo, lo que refleja la poca preocupación de los gerentes para realizar controles internos que ayuden a evaluar y elaborar planes de prevención, así mismo la falta de auditorías externas que ayuden a prevenir los incidente o accidentes dentro de la empresa. Así mismo la gerencia ha manifestado que los controles se realizan por personal de la misma empresa, quienes verifican que el personal cumpla con lo establecido para evitar accidentes en el desarrollo de sus actividades.

## **2.2. Bases legales**

### **2.2.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 30222**

Entre los principales cambios de la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo se incluyen los siguientes:

- **Liderazgo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

El director de la organización debe asumir el liderazgo y responsabilidad por un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, éste puede suscribir diferentes contratos para servicios de terceros, para la gestión, implementación, monitoreo y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre la seguridad y la salud en el trabajo.

- **Registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:**

A cargo de director de la organización se encuentran los registros obligatorios que se pueden llevar por separado o en un solo libro o registro electrónico.

Las micro, pequeñas y medianas organizaciones y entidades que no lleven a cabo actividades de alto riesgos, deberán utilizarse los registros simplificados.



- **Licencias de los miembros del Comité:**

La ley 29783 reguló que los miembros del Comité Paritario y los Supervisores de Seguridad y Salud en el trabajo que tienen derecho a obtener una licencia en la que se debe realizar todas sus funciones, se establece que se requiere de forma previa el propio Comité y que todas las funciones se encuentran referidas a los actos que ocurren de forma obligatoria según lo que regula la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo. Se dispone que la ampliación de la licencia sin gozar de la opinión favorable del Comité.

- **Exámenes médicos**

Se ha flexibilizado la obligación de realizar exámenes médicos a los trabajadores, ya que el jefe se encuentra obligado a llevarlos a cabo cada dos años y que el examen médico ocupacional de salida es facultativo solicitado por el jefe o el trabajador.

En el caso de los trabajadores que llevan a cabo actividades de alto riesgo, el jefe sí se encuentra obligado a realizar los exámenes médicos antes, durante y al terminar la relación laboral.

- **Adecuación del trabajador al puesto de trabajo**

Se ha establecido, como excepción a la obligación de reubicar al trabajador en un puesto de trabajo que suponga menos riesgo para su seguridad y salud en el trabajo, el caso de que se produzca la invalidez absoluta permanente.

- **Responsabilidad penal**

Es necesario que la responsabilidad penal proceda cuando, previa notificación de la autoridad competente, no se adoptan las medidas previstas y cómo consecuencia directa de dicho caso, se puede poner en peligro su vida, salud o seguridad. La pena privativa de libertad no será menos de uno ni mayor de cuatro años.

Se indica que si cómo consecuencia del incumplimiento deliberado de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros e incluso que se produzcan lesiones graves, y puede preverse tal resultado, la pena privativa de



libertad será no menor de cuatro años ni mayor de ocho años en caso de muerte y no menor de tres años ni mayor de seis años en caso de lesión grave.

Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o las lesiones graves son producto de una negligencia de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del trabajo.

- **Enfoque preventivo**

Se ha dispuesto un plazo de tres años desde el 12 de julio de 2014, en el que el Sistema de Inspección de Trabajo tenga acciones orientadas a la prevención y corrección de conductas infractoras, para tal efecto se ha dispuesto lo siguiente:

- Cuando se determina una infracción del trabajo, el inspector tiene que emitir un acto orientado a que el trabajador subsane su infracción. En caso de que se subsane en la etapa correspondiente, se dará por terminado el procedimiento sancionador y continuará la actividad.
- La multa se impone en un periodo de tres años y no será mayor al 35% de la correspondencia que se debe aplicar, después de realizar la evaluación del caso y sobre la base de los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Esta disposición no se aplica en los siguientes supuestos: infracciones muy graves que afectan gravemente a la libertad de asociación y a la libertad sindical; infracciones referidas a las negligencias; infracciones que afectan a las normas de seguridad y salud en el trabajo, siempre que haya ocasionado la muerte o invalidez del trabajador.
- Los actos que obstruyen la labor inspectora, salvo que el jefe acredite que actuó de forma diligente.
- Actos de reincidencia, dentro de un periodo de seis meses desde que quede firme la resolución de sanción anterior.

- **Norma OHSAS 18001**

La salud en el trabajo cuando está complementada con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con OHSAS 18001, está orientado a la identificación y





control de riesgos y a la adopción de las medidas necesarias para prevenir la aparición de accidentes.

**2.2.2.** Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre LEY N° 27181.

**2.2.3.** Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1216, Decreto Legislativo que fortalece la Seguridad Ciudadana en materia de tránsito y transporte.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Calidad de vida laboral**

#### **2.3.1.1. Conceptos**

La calidad de vida laboral es “El proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales” (Casas & Co., 2002) citado por (Granados P., 2011, pág. 218)

La calidad de vida constituye un concepto de difícil estandarización dado que por su naturaleza es subjetiva y sometida a la percepción y valoración que cada individuo haga de sus propias condiciones de vida. Podría decirse que la calidad de vida percibida guarda una relación directa con el nivel de satisfacción y bienestar alcanzado, términos también sometidos a un alto grado de subjetividad. A pesar de esta dificultad a la hora de realizar generalizaciones, sí se pueden identificar los factores principales que condicionarían la calidad de vida laboral, es decir, aquellas cuestiones especialmente relevantes que deben ser tenidas en cuenta por parte de la empresa si quiere mejorar el nivel de satisfacción de sus empleados (García Izquierdo et al., 1995) citado por (Fernandez Gago, 2005, pág. 85).

“La Calidad de vida en el Trabajo representa el grado en que los



miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (Chiavenato, 2009, pág. 289).

#### 2.3.1.2. Orígenes

De acuerdo con Turcotte (1986), Prajapat y Shrama (2014) y Ahmad (2013) citado por (Patlán Pérez, 2016, pág. 98), nos indican que la calidad de vida en el trabajo tiene diversos orígenes:

- Hasta antes de 1933 (fecha en que terminaron los estudios de Hawthorne) la gestión en las empresas se efectuó con base en un modelo clásico de tipo militar en donde la división del trabajo se basó en tareas fragmentadas y rutinarias (la división del trabajo a su máxima expresión) con un enfoque economista y utilitarista, cuyas ganancias se emplearon para maximizar los beneficios económicos de las empresas.
- Después, la mejora de las condiciones de trabajo fue gradual, tanto en el contexto de la tarea como en el contenido de la misma. Esta mejora obedeció al incremento en la productividad, las presiones de los movimientos obreros, las huelgas y las investigaciones efectuadas por el denominado grupo el “movimiento humanista”
- En el decenio de 1960-69, los jóvenes trabajadores exigían una mejora en las condiciones laborales y la participación en el trabajo, provocando que la gestión autoritaria se suavizara y se produjeran cambios en la administración de recursos humanos.
- En el decenio de 1970-79 en Europa y en Alemania Occidental surgieron programas para la toma de decisiones conjunta entre directivos y trabajadores, en los que los trabajadores ejercían su derecho a participar, dando origen al fenómeno conocido como democracia industrial (co- gestión, más que Calidad de vida en el Trabajo) ante el cual el estado se vio en la necesidad de legislar.
- En el decenio de 1970-79, en EUA surgieron las iniciativas y



programas para mejorar la calidad de vida en el Trabajo. La General Motors y la United autom3vil Workers Union unieron esfuerzos y centraron su atenci3n en la Calidad de vida en el Trabajo para referirse al nivel de satisfacci3n de los trabajadores. El 3xito logrado por la General Motors permiti3 que otras empresas implementaran acciones para mejorar la calidad de vida en el Trabajo: Procter & Gamble, Exxo, General-Food, Polaroid, entre otras.

- El termino calidad de vida en el trabajo (del ingl3s, Quality of work life) apareci3 por primera vez en revistas de investigaci3n de EUA en el decenio de 1970-79.
- Louis Davis en Am3rica y Eric Trist, Albert Cherno y Ray Wild en Gran Breta1a introdujeron el t3rmino Calidad de vida en el Trabajo.
- En 1972 se realiz3 la primera conferencia internacional sobre Calidad de Vida en el Trabajo en Toronto.
- En Jap3n tambi3n surgi3 un movimiento similar, a diferencia de que en este pa3s surgieron los c3rculos de calidad conformados por grupos de trabajadores que favorecieron la participaci3n y la toma de decisiones. Se debe mencionar que los c3rculos de calidad surgieron despu3s de que Jap3n estableci3 como prioridad la calidad a nivel nacional, generando experiencias exitosas.

Como puede apreciarse, el movimiento de la calidad de vida en el trabajo surge principalmente en los pa3ses desarrollados y ante m3ltiples exigencias y demandas laborales, lo que provoc3 que las empresas se viesen en la necesidad de realizar cambios paulatinos, e incluso, desarrollaron programas de calidad de vida en el trabajo.

Seg3n se1ala Cooper (2009) citado por (Patl3n P3rez, 2016, p3g. 89), al hacer referencia a la Calidad de Vida en el Trabajo, menciona lo siguiente:



La primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores, la segunda, se caracterizó por la sustitución del proceso mental de los trabajadores por las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la calidad de vida en el trabajo para lograr la humanización del trabajo.

#### **2.3.1.3. Objetivo**

El objetivo primordial de la Calidad de Vida en el Trabajo se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo con el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones de empleo más seguras y saludables, y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que satisfagan las necesidades y demandas de sus miembros, así como ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002) citado por (Patlán Pérez, 2016, pág. 86).

#### **2.3.1.4. Principales Factores que determinan la Calidad de Vida en el Trabajo**

La preocupación de la sociedad por la calidad de vida se dirige, desde hace poco, a la situación laboral como parte integrante de una sociedad compleja y un ambiente heterogéneo.

La calidad de vida en el trabajo asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y satisfacción laboral; por otro, el interés de las organizaciones en cuanto al efecto potencial que estos tienen en la productividad y la calidad. Como las necesidades humanas varían de una persona a otra y de una cultura organizacional a otra, las características individuales (necesidad, valores, expectativas) y las situacionales (estructura de la organización, tecnología, sistema de premios, políticas internas) no son lo único que determinan la calidad de vida, pues la actuación sistémica



de las características individuales y las organizaciones también son importantes (Chiavenato, 2009, pág. 291).

#### **2.3.1.5. Calidad de vida laboral y su relación con otros elementos organizacionales.**

De acuerdo a (Cruz Velazco, 2018) “La calidad de vida laboral guarda relación con otros elementos organizacionales que pueden tener injerencia en el desempeño del colaborador.” A continuación, se muestran los más importantes. (pág. 57)

##### **A) Calidad de vida laboral en relación con el esfuerzo y el atractivo laboral.**

Según (Cruz Velazco, 2018, pág. 61):

La calidad de vida laboral se refiere al bienestar de los empleados (Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001) citados por (Cruz Velazco, 2018, pág. 61). Varias definiciones diferentes de calidad de vida laboral se pueden encontrar en la literatura (Martel y Dupuis, 2006) citados por (Cruz Velazco, 2018). Se define la «calidad de la vida laboral como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo». El atractivo del trabajo es otro factor de trabajo que desempeña un papel importante en la calidad de la vida laboral de los especialistas en marketing. El atractivo del trabajo refleja «el grado en que un trabajo es emocionante, desafiante y proporciona una sensación de logro» (Christen et al., 2006, p.141) citados por (Cruz Velazco, 2018, pág. 67). Cuando los empleados perciben que el trabajo que realizan es atractivo, están más dispuestos a cumplir con él. Por tanto, les resulta atractivo lo que estimulará la capacidad de trabajar y generar interés para completar la tarea asignada, y aumenta así la satisfacción por el trabajo. Este atractivo también se ve



reforzado para los empleados con altos niveles de capital psicológico, ya que no dudan en realizar cualquier trabajo desafiante, siempre persisten y se adaptan a cada tarea por completar, y son menos propensos a abandonar tareas difíciles o aburrirse con tareas simples.

## **B) Calidad de vida laboral y la discapacidad intelectual.**

(Cruz Velazco, 2018) manifiesta lo siguiente:

El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, así como con todo lo relacionado con su entorno laboral. Sin embargo, también tiene una perspectiva psicológica que muestra mayor interés por estudiar lo relacionado con aspectos subjetivos de la calidad de vida laboral tales como la satisfacción, la salud y el bienestar, de modo que antepone los intereses personales a los organizativos, ya que cada trabajador en su ambiente de trabajo determinará en gran medida su calidad de vida laboral. (pág. 70)

Por otra parte, se desestima en este sentido la calidad de vida laboral, ya que autores como Flores, Jenaro, Gonzalez-Gil y García-Calvo (2010) citados por (Cruz Velazco, 2018) asumen que el trabajador con discapacidad intelectual experimenta satisfacción laboral por el mero hecho de obtener un empleo, y no propiamente como resultado del bienestar que ejercen otras dimensiones del trabajo, como son, por ejemplo, las condiciones propias del lugar. (pág. 71)

### **2.3.1.6. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.**

“La calidad de vida laboral es como un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral se divide de dos formas, la objetiva y la subjetiva.”  
(Granados P., 2011, pág. 218)



## A) CONDICIONES OBJETIVAS

Factores antecedentes objetivos: “Calidad de Vida Laboral como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.” (Granados P., 2011, pág. 218)

Factores consecuentes Objetivos: “Calidad de vida Laboral como ajuste persona – puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.” (Granados P., 2011, pág. 218)

### a) *Medio Ambiente Físico.*

En todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales. (Granados P., 2011, pág. 218)

### 3. *La fatiga física relacionada con los riesgos posturales, cargas excesivas y otros.*

Dentro de estos riesgos laborales existen riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores. Son otros de los factores que intervienen directamente en la Calidad de Vida Laboral, y cuya presencia genera disminución de esta. Como comentan Dolan & Co. (1999) citado por (Granados P., 2011), existe un síndrome del túnel del carpo bilateral, enfermedad que se caracteriza por el entumecimiento u hormigueo, dolor y debilidad de las manos y muñecas, el cual es generalmente producido por el trabajo. (pág. 219)



#### **4. *Accidentes Laborales***

Constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral. Así, un accidente como la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista con los más comunes. Generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales, pudiendo ser estas tan graves que inhabiliten al trabajador de por vida, o se llegue a perder la vida como consecuencia de este. (Granados P., 2011, pág. 219)

#### **5. *Falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación a este, así como deficiente inmobiliario.***

Así como el deficiente mobiliario, iluminación, etc. Constituyen una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral. (Dolan & Co, 1999) citado por (Granados P., 2011), dan un claro ejemplo de esto cuando mencionan el síndrome del edificio de oficinas enfermo. Estos autores manifiestan que este es un conocido malestar en las personas, que se piensa se debe a una mala ventilación, una calidad deficiente del aire y la presencia excesiva de agentes irritantes fuertes en muchos materiales de construcción. (pág. 2019)

#### **b) *Medio Ambiente Tecnológico.***

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación pueden ser utilizadas en beneficio de la vida personal del trabajador al romper su dependencia física de la empresa (Fernandez Gago, 2005, pág. 65).

#### **6. *Falta de equipos tecnológicos e instrumentos para realizar un buen trabajo.***

La frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada constituye una dimensión del medio ambiente tecnológico que afecta de manera negativa a la calidad de vida laboral, ya que genera al trabajador: ansiedad, falta de motivación,





insatisfacción laboral; y a nivel organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción. (Granados P., 2011, pág. 219)

**7. *La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes.***

Es otra dimensión que genera malestar en los trabajadores, ya que los imposibilita de seguir con sus labores de manera normal. Disminuye su eficiencia, genera estrés, ansiedad y frustración. (Granados P., 2011, pág. 219)

**c) *Medio Ambiente Contractual.***

Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. (Granados P., 2011, pág. 219)

**8. *El Salario.***

Es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonarla empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, etc. (Granados P., 2011, pág. 219)

**9. *La estabilidad en el puesto de trabajo.***

Es un factor importante de la calidad de vida laboral, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un



intento desesperado por mantener su puesto de trabajo. (Granados P., 2011, pág. 220)

***d) Medio Ambiente Productivo.***

Desarrollo integral del trabajador, estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como costo empresarial / productivo. (Granados P., 2011, pág. 220)

***10. Horarios de Trabajo.***

Constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional. (Granados P., 2011, pág. 220)

***11. Sobrecarga Laboral.***

Según (Fernandez & Co., 2000) citado por (Granados P., 2011, pág. 220), la sobrecarga laboral; ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral.

***12. Oportunidades de Ascenso.***

Constituye un factor motivacional para los trabajadores, el cual



incrementa la calidad de vida laboral, debido a que permite un desarrollo persona, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas.

Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a lo talentos de la empresa. (Granados P., 2011, pág. 220)

## **B) CONDICIONES SUBJETIVAS.**

Factores antecedentes subjetivos: “Calidad de vida Laboral como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afecta asimismo a su bienestar laboral.” (Granados P., 2011, pág. 220)

Factores consecuentes subjetivos: “Calidad de vida Laboral como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.” (Granados P., 2011, pág. 220)

### ***a) Esfera privada y mundo laboral***

Los problemas dentro de la esfera laboral como enfermedad de miembros de familia, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los hijos constituyen una dimensión que repercute en la calidad de vida laboral. Ya que repercuten de manera directa en la calidad de vida laboral de quien las experimenta. Asimismo, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades familiares, sino también las relaciones sociales del trabajador. (Granados P., 2011, pág.221)

### ***13. Enfermedad de miembros de Familia.***

Existen familias que asumen estilos de afrontamientos ajustados ante determinadas situaciones conflictivas, son capaces de utilizar



mecanismos estabilizadores que le proporcionen salud y bienestar; pero hay otras que no pueden enfrentar las crisis por sí solas, a veces pierden el control, no tienen las suficientes fuerzas, y manifiestan desajustes, desequilibrios, que condicionan cambios en el proceso Salud- Enfermedad y específicamente en el Funcionamiento Familiar. (Ortiz Gomez, 1999, pág. 83)

#### **14. *Problemas Tipo Afectivo.***

“Cuadros clínicos que se instalan en la vida emocional de un individuo y que pueden interrumpir, congelar, distorsionar y/o desconectar cualquiera, algunas o muchas y en los casos más graves todas las expresiones comportamentales de su desenvolvimiento personal, familiar, laboral, social y/o vital.” (Dos Santos, 2006, pág. 97)

#### **15. *Necesidad de Atención a los hijos.***

La atención, los cuidados y la estimulación de los adultos no solo es favorecedora, sino necesaria para un desarrollo adecuado de niños y niñas. Durante toda la infancia, padres y educadores, como adultos responsables del cuidado de niños y niñas, se convierten en los principales agentes de socialización infantil. Mediante las interacciones cotidianas que se mantienen con los menores en el contexto familiar y escolar, los padres y los educadores se convierten en los principales responsables de la promoción y estimulación del desarrollo de los niños y niñas. (Hidalgo García, Sánchez Hidalgo, & Lorence Lara, 2008, pág. 77)

#### **b) *Individuo y Actividad Profesional.***

Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las



metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y satisfacción con el trabajo. Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral (Peiró & Co., 1996) citado por (Granados P., 2011, pág. 221).

#### **16. *La Autonomía***

Libertad de la que va disfrutar la persona que ocupe el puesto en el momento de decidir cómo llevar a cabo el trabajo encomendado. (Fernandez Gago, 2005, pág. 103).

#### **17. *Participación Activa en la Toma de decisiones***

Implica que se solucione los problemas de manera participativa involucrando a los miembros a quienes afectará de manera inmediata la decisión a tomar (Patlán Pérez, 2016, pág. 89).

#### **c) *Organización y función Directiva***

Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional. Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive, el enfoque de la gestión de conocimientos, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento. A través de la interrelación con los compañeros, los trabajadores desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. (Granados P., 2011, pág. 221)

Según (Rodriguez & Co., 1997) citado por (Granados P., 2011, pág. 221), nos indica que la confianza, comunicación espontánea y apoyo mutuo constituyen un factor importante en la calidad de vida laboral y juega un rol importantísimo en el éxito del grupo.



### **18. *La confianza***

Según (Mayer, Davis, & Shoorman, 1995) citado por (López Noreña, 2010, pág. 47), nos indica que, entre las muchas aproximaciones a la definición y la naturaleza de la confianza, la concibe como la buena voluntad de una persona de ser vulnerable a las acciones de otra, basada en la expectativa de que ésta realizará una acción determinada importante para quien confía, sin tener que llegar a controlar y monitorear dicha acción.

### **19. *Comunicación Espontánea***

Conocida como Comunicación Informal. Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional. (Esther, 2009, pág. 62)

### **20. *Apoyo Mutuo***

Significa que cada uno debe sentir, por experiencia, la importancia y valor de contar con el apoyo y cooperación de los demás. En un grupo de trabajo el apoyo mutuo se construye en la práctica y, se conserva, mediante reuniones periódicas de los miembros del mismo. (Instituto de Investigación Económicas y Sociales, 2004)

## **2.4. MARCO INSTITUCIONAL**

La Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) es una persona jurídica que fue inscrita en registros públicos el 22 de febrero del 2014 como consta en la partida número 11146773 de Registros Públicos. Es una asociación de servicio de transporte turístico conformado por 32 socios que donde cada socio cuenta con más de 04 unidades vehiculares inscritos en registros públicos, se detalla a los integrantes de la junta de la ASOCIACIÓN DE TRANSPORTES TURISTICO CUSCO (ATT).



**Tabla 2.1**

***Miembros de Asociación de Transportes Turístico Cusco (ATT)***

NUMERO	CARGO	NOBRES Y APELLIDOS	DNI
1	PRESIDENTE	Wilbert Chavez Vargas	40282254
2	VICE. PRESIDENTE	Jaime R. Mesicano Choque 24360170	25185286
3	SEC. DE ACTAS	Ruben Gamarra Rojas	23885691
4	SEC.DE ECONOMIA	Jose Anta Carhuavillca	40394466
5	VOCAL	Bernan Multhuap Aguirre	23898001
6	FISCAL	Guido Carrillo Huisñay	24360170
7	SEC. PRENSA PROPAGANDA	Walter Puma Tapia	23975919
8	SEC.DEPORTE Y CULTURA	Washington Molina Challco	23961727

Fuente: Elaboración propia.

## **2.5. MARCO CONCEPTUAL.**

### **2.5.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

“Se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización y/o subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente.”  
(Chiang, Martin, & Nuñez, 2010, pág. 47)



### **2.5.2. CONTRACTUAL**

“Procedente del contrato o derivado de él.” (Diccionario de la lengua española, 2014)

### **2.5.3. ENTORNO**

“Ambiente, lo que rodea. / Conjunto de características que definen el lugar y la forma de ejecución de una aplicación. (Diccionario de la lengua española, 2014)

### **2.5.4. EQUIDAD**

“Todo líder debe contar con la capacidad de aplicar decisiones justas en el momento adecuado. A su vez, deben tener un trato amistoso con sus subalternos.” (Alto Nivel, 2017)

### **2.5.5. EXTRAORGANIZACIONAL**

“Comprende fundamentalmente las características de género y socio económicos relacionadas con la profesión.” (Lartigue & Fernández, 2000, pág. 83)

### **2.5.6. FACTORES EXTRÍNSECOS**

Según (Craig, 2001, pág. 29), “estos factores se basan en el sueldo y estatus, comodidad o convivencia del ambiente laboral y las horas de trabajo, lo adecuado de las prácticas de supervisión de la empresa, actitudes y apoyo de compañeros y oportunidades de progreso.”

### **2.5.7. FACTORES INTRÍNSECOS**

“Quienes se enfocan en estos factores pueden describir su trabajo en función del reto o interés, aunque también podrían hablar de la competencia y logros alcanzados.” (Craig, 2001, pág. 32)





### **2.5.8. HOLÍSTICO**

“La palabra Holístico deriva del término griego Holos, que significa “totalidad”. El Holismo es una filosofía que motiva el tratamiento del organismo como una unidad, reconociendo en ella dimensiones emocionales, sociales, físicas y espirituales.” (Lopez Blanco, 2004, pág. 56)

### **2.5.9. INTRAORGANIZACIONAL**

“La organización formal tiene un sistema de negociación “Hacia Adentro” y esa negociación es llamada Intraorganizacional.” (Colaiácovo, 1998, pág. 82)

### **2.5.10. VULNERABLE**

“Que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente.” (Diccionario de la lengua española, 2014)

## **2.6. Variable**

### **2.6.1. Identificación de variable**

Variable : Calidad de vida laboral



## 2.6.2. Conceptualización de la Variable

*Tabla 2.2*

*Conceptualización de la Variable*

VARIABLE	DIMENSIONES
<b>V1: CALIDAD DE VIDA LABORAL.</b>  Es el proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales según (Casas & Co.,2002) citado por (Granados P., 2011)	<b>D1: CONDICIONES OBJETIVAS.</b> - Aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo según (Casas & Co.,2002) citado por (Granados P., 2011)
	<b>D2: CONDICIONES SUBJETIVAS.</b> - Aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores según (Casas & Co.,2002) citado por (Granados P., 2011)

Fuente: Elaboración propia.



### 2.7.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 2.3

*Operacionalización de la variable*

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V1: CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<b>D1: CONDICIONES OBJETIVAS</b>	Medio ambiente físico	Riesgos laborales como los riesgos físicos.
			La fatiga física relacionada con los riesgos posturales.
			Accidentes laborales
			Inadecuado espacio en el lugar de trabajo.
		Medio ambiente tecnológico	La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes.
			Equipos tecnológicos
		Medio ambiente contractual	El salario
			La estabilidad en el puesto de trabajo
		Medio ambiente productivo	Sobrecarga laboral
			Oportunidades de promoción y ascenso
			Horarios de trabajo
	<b>D2: CONDICIONES SUBJETIVAS</b>	Esfera privada y mundo laboral	Enfermedad de miembros de familia
			Necesidad de atención a los hijos
			Problemas tipo afectivo
		Individuo y actividad profesional	La autonomía
			Participación activa en la toma de decisiones
		Organización y función directiva	La confianza
			Apoyo mutuo
			Comunicación espontánea

Fuente: Elaboración propia.



## **CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básica porque busca generar más conocimiento en el campo de la Administración. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) manifiestan que “este tipo de investigación cumple con el propósito de ser básica dado que busca producir conocimiento.” (pág. 14)

### **3.2. Enfoque de investigación**

En cuanto al enfoque, la presente investigación es cuantitativa porque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7)

### **3.3. Diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental porque “Son estudios que se realizarán sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 194)

### **3.4. Alcance de la investigación**

La presente investigación tiene un alcance descriptivo. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) señalan que una investigación de alcance descriptivo “es aquella que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.” (pág. 90)

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1. Población**

La población para el presente trabajo de investigación involucra a 192 conductores que laboran indistintamente en las 32 empresas de transporte turístico que conforman la



(Asociación de Transporte Turístico Cusco) “ATTTC”, considerando que en cada empresa laboran 6 conductores en promedio.

### 3.5.2. Muestra

Considerando que es población finita se aplica a siguiente formula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

En la cual:

n= tamaño de la muestra

N=tamaño de población

z= nivel de confianza (95%)

p= probabilidad a favor (50%= 0.05)

q= probabilidad en contra (1-p = 1- 0.05=0.05)

e= margen de error (5%)

$$n = \frac{192 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (192 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{184.40}{1.44}$$

$$n = 128.05$$

La muestra de la investigación está conformada por **129 personas** los cuales son conductores que laboran para las empresas asociadas a la ATTTC.

El tipo de muestreo es no probabilístico dado que se ha encuestado primordialmente a conductores que son más antiguos en cada empresa, los que tienen un trabajo más permanente. En ocasiones hay conductores que son contratados en temporadas altas.



### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

Para la presente investigación la técnica a utilizar será la encuesta.

#### **3.6.2 Instrumentos**

Para la presente investigación el instrumento que se utilizará para la recolección de datos será el cuestionario

### **3.7. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se utilizó le software Excel de Microsoft Office y el programa estadístico SPSS en su versión 25.0.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

#### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020, se aplicó un cuestionario 129 colaboradores, en el que se considera 28 ítems distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 3.1*

*Distribución de los ítems del cuestionario*

VARIABLES	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>V1: CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<b>D1: CONDICIONES OBJETIVAS</b>	Medio ambiente físico	Riesgos laborales como los riesgos físicos.	1
			La fatiga física relacionada con los riesgos posturales.	2
			Accidentes laborales	3, 4
			Inadecuado espacio en el lugar de trabajo.	5, 6
		Medio ambiente tecnológico	La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes.	7, 8
			Equipos tecnológicos	9
		Medio ambiente contractual	El salario	10, 11, 12
			La estabilidad en el puesto de trabajo	13
		Medio ambiente productivo	Sobrecarga laboral	14
			Oportunidades de promoción y ascenso	15
	<b>D2: CONDICIONES SUBJETIVAS</b>	Esfera privada y mundo laboral	Horarios de trabajo	16, 17
			Enfermedad de miembros de familia	18
			Necesidad de atención a los hijos	19
			Problemas tipo afectivo	20
		Individuo y actividad profesional	La autonomía	21
			Participación activa en la toma de decisiones	22, 23
		Organización y función directiva	La confianza	24
			Apoyo mutuo	25, 26
			Comunicación espontánea	27, 28

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

**Tabla 3.2**

***Descripción de la Baremación y escala de interpretación***

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy mala
1,81 – 2,60	Mala
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Buena
4,21 – 5,00	Muy buena

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para determinar cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS versión 25, cuyo resultado fue el siguiente:





**Tabla 3.3**

***Estadísticas de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	28

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.935 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

## **4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística**

Para describir cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020, se describe las dimensiones de: Condiciones Objetivas y Condiciones subjetivas. Los resultados se presentan a continuación:

### **4.2.1 Condiciones objetivas**

El objetivo es describir cómo son las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco - 2020, para lo cual se considera las siguientes subdimensiones e indicadores: Medio ambiente físico, medio ambiente tecnológico, Medio ambiente contractual y Medio ambiente productivo.



A) Resultados de los indicadores de la subdimensión Medio ambiente físico

Tabla 3.4

Indicadores de la subdimensión medio ambiente físico

	Riesgos laborales como los riesgos físicos.		La fatiga física relacionada con los riesgos posturales.		Accidentes laborales		Inadecuado espacio en el lugar de trabajo.	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	20	15.5%	14	10.9%	2	1.6%	5	3.9%
Malo	66	51.2%	40	31.0%	26	20.2%	20	15.5%
Regular	25	19.4%	52	40.3%	31	24.0%	40	31.0%
Bueno	11	8.5%	18	14.0%	60	46.5%	28	21.7%
Muy bueno	7	5.4%	5	3.9%	10	7.8%	36	27.9%
Total	129	100%	129	100%	129	100%	129	100%

Fuente: Elaboración propia

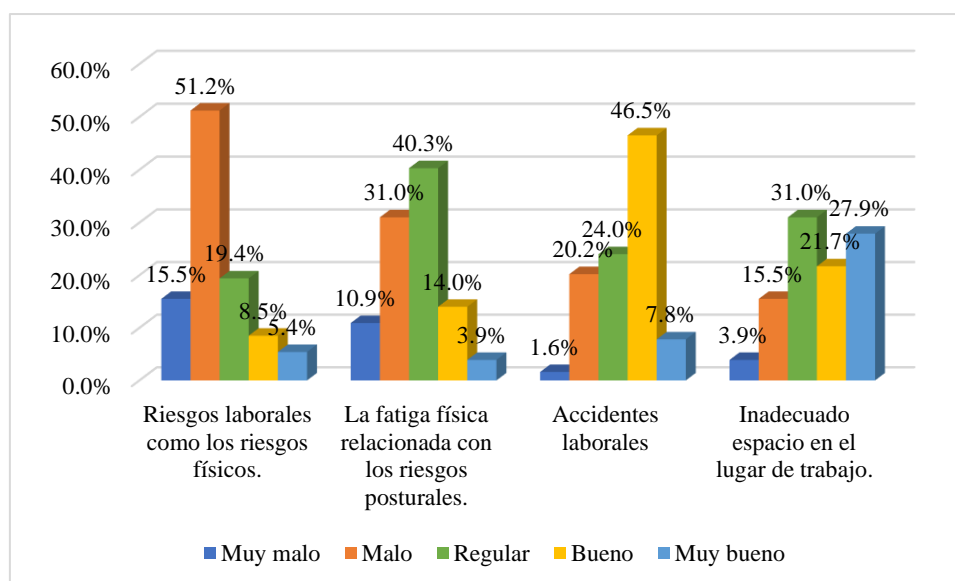


Figura 3.1: Indicadores de la subdimensión medio ambiente físico



### **Interpretación y análisis:**

- En el indicador riesgos laborales como los riesgos físicos, se aprecia que el 15.5% de conductores lo cataloga como muy malo y el 51.2% como malo, el 19.4% como regular, el 8.5% como bueno, lo que evidencia que no se brinda las condiciones adecuadas para que los conductores trabajen en condiciones de riesgo laboral adecuadas.
- En el indicador la fatiga física relacionada con los riesgos posturales, se aprecia que el 10.9% de conductores lo cataloga como muy malo, el 31% lo cataloga como malo y el 40.3% lo cataloga como regular, 14.0% lo cataloga como bueno, mientras que sólo un 3.9% lo cataloga como muy bueno. Estas cifras demuestran que su trabajo les ocasiona un nivel elevado de fatiga física proveniente de la inadecuada postura al momento de laborar.
- En el indicador accidentes laborales, se puede observar que el 1.6% de conductores lo cataloga como muy malo, 20.2% lo cataloga como malo, el 24% lo cataloga como regular 46.5% de conductores lo cataloga como bueno y el 7.8% como muy bueno. Estos datos demuestran condiciones un poco mejores respecto a los accidentes laborales, en la mayoría de caso no se da accidentes laborales.
- En el indicador inadecuado espacio en el lugar de trabajo, se observa que el 3.9% lo cataloga como muy malo, el 15.5% lo califica como malo, 31% de conductores lo califica como regular, el 27.7% lo califica como bueno, mientras y el 27.9% lo califica como muy bueno. Estas cifras son más equilibradas, pero muestra una tendencia a que se brinda mejores condiciones relacionadas a su espacio en el lugar de trabajo.



## B) Resultados de los indicadores de la subdimensión Medio ambiente tecnológico

Tabla 3.5

Indicadores de la subdimensión medio ambiente tecnológico

	La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes		Equipos tecnológicos	
	f	%	f	%
Muy malo	1	0.8%	3	2.3%
Malo	14	10.9%	22	17.1%
Regular	8	6.2%	45	34.9%
Bueno	53	41.1%	39	30.2%
Muy bueno	53	41.1%	20	15.5%
Total	129	100.0%	129	100.0%

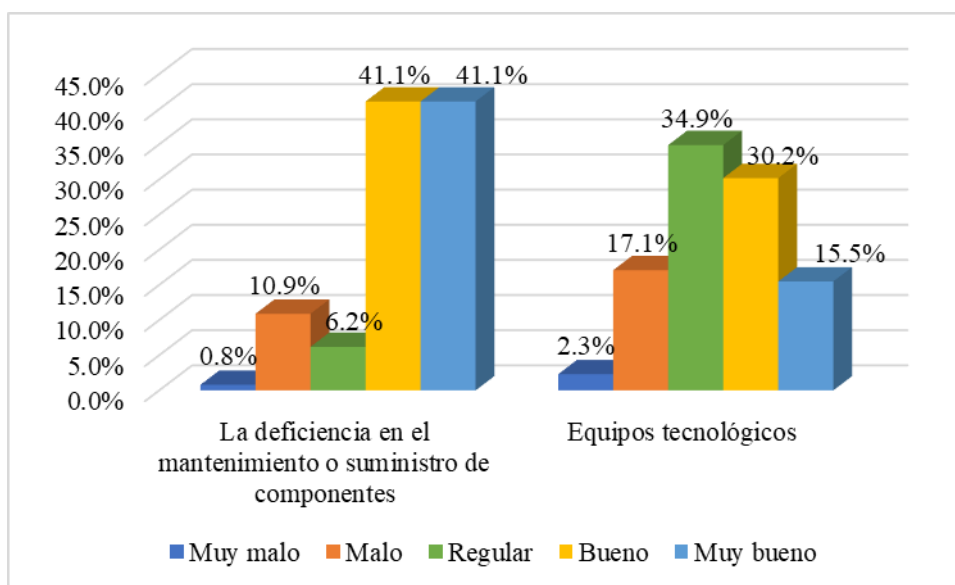


Figura 3.2: Indicadores de la subdimensión medio ambiente tecnológico

### Interpretación y análisis:

- En el indicador la deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes, se observa que el 0.8% de conductores lo califica como muy malo, el 10.9% lo califica como malo, 6.2% lo califica como regular el 41.1% de conductores lo califica como bueno y el 41.1% lo califica como muy bueno.



Estas cifras demuestran que en este indicador las empresas brindan un óptimo mantenimiento y suministro de componentes a los vehículos para el trabajo.

- En el indicador equipos tecnológicos, se puede apreciar que el 2.3% como muy malo, el 17.1% lo califica como malo, el 34.9% de conductores lo califica como regular, el 30.2% lo califica como bueno, y el 15.5% lo califica como muy bueno. Estos datos demuestran que si bien es cierto hay un buen porcentaje de conductores que considera que es satisfactorio los equipos tecnológicos brindados, hay otro buen porcentaje que no está conforme y por ende se puede mejorar.

### C) Resultados de los indicadores de la subdimensión Medio ambiente contractual

Tabla 3.6

Indicadores de la subdimensión medio ambiente contractual

	El salario		La estabilidad en el puesto de trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	13	10.1%	6	4.7%
Malo	56	43.4%	30	23.3%
Regular	39	30.2%	58	45.0%
Bueno	13	10.1%	31	24.0%
Muy bueno	8	6.2%	4	3.1%
Total	129	100.0%	129	100.0%

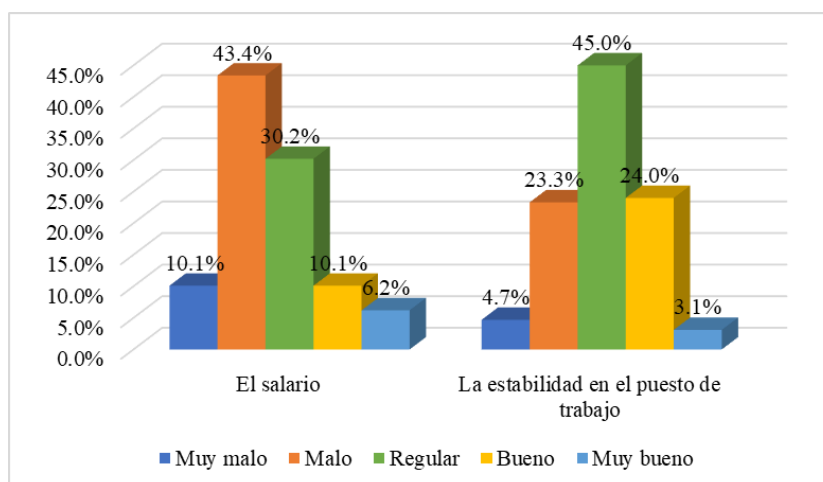


Figura 3.3: Indicadores de la subdimensión medio ambiente contractual



### Interpretación y análisis:

- En el indicador el salario, se observa que el 10.1% de conductores lo califica como muy malo, el 43.4% de conductores lo califica como malo y el 30.2% lo califica como regular, existe otro 10.1% que lo califica como bueno y un 6.2% lo califica como muy bueno. Estas cifras demuestran que en este indicador las empresas no pagan un salario justo al conductor que esté acorde al mercado laboral.
- En el indicador la estabilidad en el puesto del trabajo, se puede apreciar que el 4.7% de conductores lo califica como muy malo, el 23.3% lo califica como malo, el 45.0% de conductores lo califica como regular, el 24.0% lo califica como bueno y el 3.1% lo califica como muy bueno. Estos datos demuestran que si bien es cierto hay un porcentaje de conductores que considera que la estabilidad en el puesto de trabajo es buena, el porcentaje mayor es el que lo califica como regular y hay otro porcentaje de igual proporción que no está conforme, por ende, la estabilidad en el puesto de trabajo es precaria y por ende se puede corregir.

### D) Resultados de los indicadores de la subdimensión Medio ambiente productivo

**Tabla 3.7**

**Indicadores de la subdimensión medio ambiente productivo**

	Sobrecarga laboral		Oportunidades de promoción y ascenso		Horarios de trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	9	7.0%	15	11.6%	8	6.2%
Malo	68	52.7%	59	45.7%	55	42.6%
Regular	37	28.7%	28	21.7%	26	20.2%
Bueno	8	6.2%	18	14.0%	35	27.1%
Muy bueno	7	5.4%	9	7.0%	5	3.9%
Total	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%

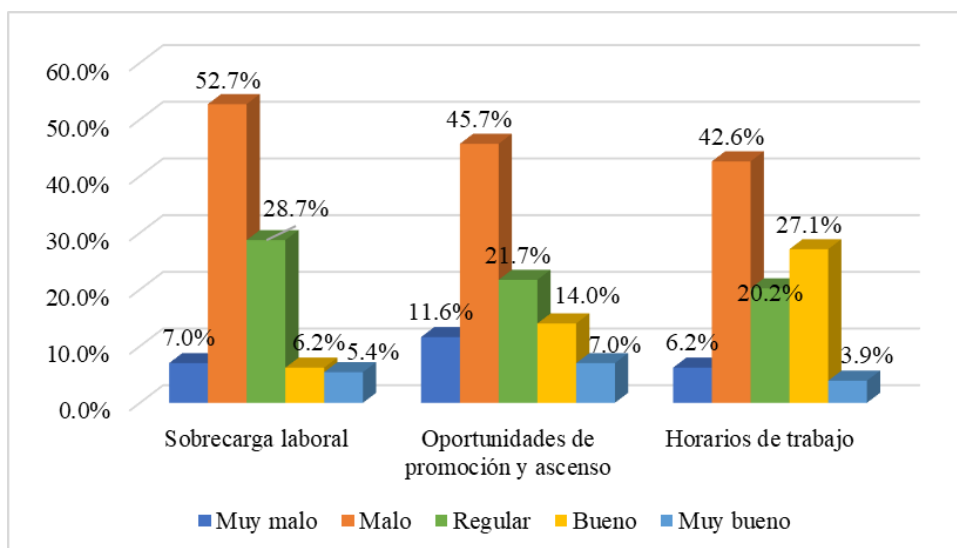


Figura 3.4: Indicadores de la subdimensión medio ambiente productivo

#### Interpretación y análisis:

- En el indicador la sobrecarga laboral, se observa que el 52.7% de conductores lo califica como malo, el 7.0% lo califica como muy malo y el 28.7% lo califica como regular, mientras que el 6.2% lo califica como bueno y el 5.4% lo califica como muy bueno. Estas cifras demuestran que los conductores tienen sobrecarga laboral bastante alta en el trabajo impuesto por la empresa.
- En el indicador oportunidades de promoción y ascenso, se puede apreciar que el 45.7% de conductores lo califica como malo, el 11.6% lo califica como muy malo y el 21.7% como regular mientras que el 14.0% lo califica como bueno y el 7.0% lo califica como muy bueno. Estos datos evidencian que no hay oportunidades de promoción y ascenso dentro de la empresa al cual puedan acceder los conductores que devienen en un malestar hacia sus condiciones laborales.
- En el indicador horarios de trabajo, se observa que el 42.6% de conductores lo califica como malo, el 6.2% lo califica como muy malo y el 20.2% lo califica como regular, mientras que el 27.1% lo califica como bueno y el 3.9% lo califica como muy bueno. Estos datos demuestran que los conductores tienen disconformidad con los horarios de trabajo dentro de la empresa.

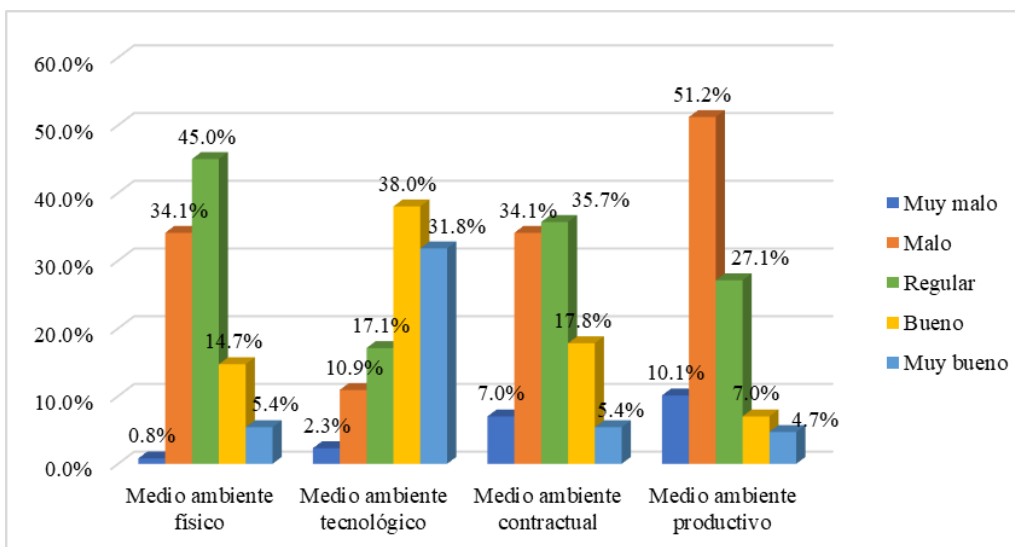


**E) Resultados de las subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas**

**Tabla 3.8**

**Subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas**

	Medio ambiente físico		Medio ambiente tecnológico		Medio ambiente contractual		Medio ambiente productivo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	1	0.8%	3	2.3%	9	7.0%	13	10.1%
Malo	44	34.1%	14	10.9%	44	34.1%	66	51.2%
Regular	58	45.0%	22	17.1%	46	35.7%	35	27.1%
Bueno	19	14.7%	49	38.0%	23	17.8%	9	7.0%
Muy bueno	7	5.4%	41	31.8%	7	5.4%	6	4.7%
Total	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%



**Figura 3.5:** Subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas

**Interpretación y análisis:**

- En la subdimensión medio ambiente físico, se puede observar que el 45.0% de conductores lo califica como regular, cifra que predomina, y el 34.1% lo califica como malo mientras que el 14.7% lo califica como bueno y el 5.4% lo califica como muy bueno. Estas cifras demuestran que hay una mayor tendencia a que el medio ambiente físico que brindan las empresas no sea óptimo y en beneficio de los conductores, algo que perjudica su salud.
- En la subdimensión medio ambiente tecnológico, se puede apreciar que el 38% de los conductores la cataloga como buena y el 31.8% como muy buena mientras que el 10.9% lo califica como malo y el 2.3% como muy malo. Los





números evidencian que en este caso las empresas proveen a los conductores en la mayoría de casos el ambiente tecnológico apropiado para el desarrollo de su trabajo.

- En la subdimensión medio ambiente contractual, se observa que el 35.7% de conductores la califica de regular, el 34.1% la califica como mala y el 7% la califica como muy mala, en cambio sólo el 17.8% la califica como buena y el 5.4 % la califica como muy buena. Estos datos evidencian que los conductores se encuentran mayormente insatisfechos con sus salarios y la estabilidad laboral que les ofrece las empresas.
- En la subdimensión medio ambiente productivo, se aprecia que el 51.2% de conductores lo califica como malo, el 10.1% lo califica como muy malo y el 27.1% como regular, en cambio solamente el 7% lo califica como bueno y el 4.7% como muy bueno. Los datos mostrados dejan en evidencia que existe una gran inclinación hacia pésimas condiciones relacionadas a su sobrecarga laboral, oportunidades de promoción y ascenso, y sus horarios de trabajo.

#### A) Resultados de la dimensión Condiciones objetivas

**Tabla 3.9**

***Condiciones objetivas de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020***

	f	%
Muy malo	1	0.8
Malo	32	24.8
Regular	68	52.7
Bueno	21	16.3
Muy bueno	7	5.4
Total	129	100.0

Fuente: Elaboración propia

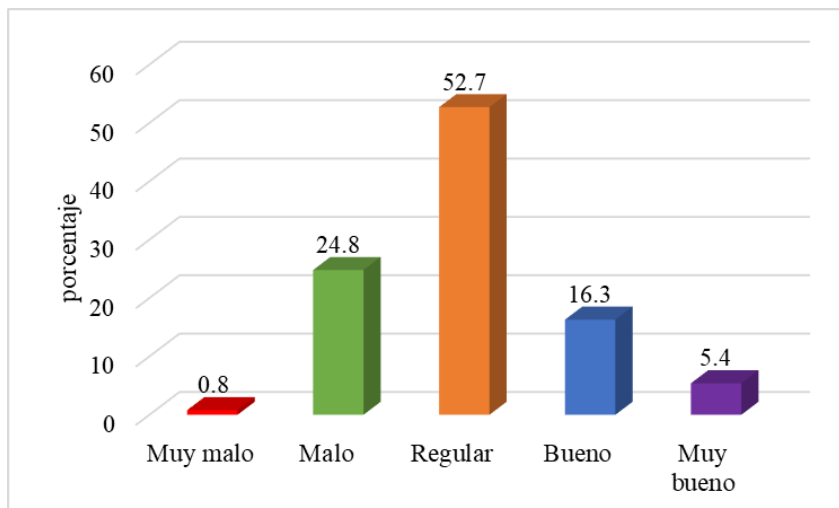


Figura 3.6: Condiciones objetivas

### Interpretación y análisis:

En el caso de la dimensión condiciones objetivas, se muestra que un 52.7% de conductores la cataloga como regular, el 24.8% la cataloga como malo y el 0.8% la cataloga como muy malo, por otra parte, sólo el 16.3% la cataloga como buena y el 5.4% la cataloga como muy buena. Estas cifras dejan en evidencia que las condiciones objetivas en las empresas de esta asociación de transporte turístico son mayormente de regulares para malas y los conductores se sienten disconformes con estas condiciones.

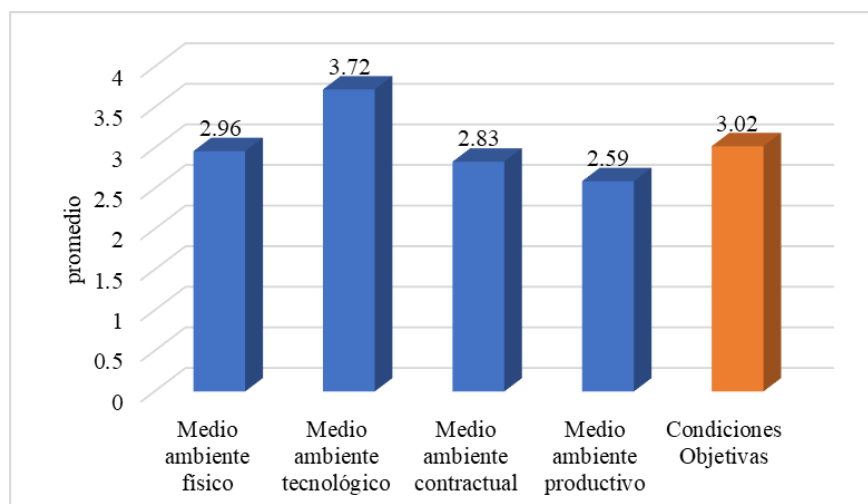
### B) Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión Condiciones Objetivas

Tabla 3.10

*Comparación promedio de los subdimensiones de la dimensión Condiciones objetivas*

	Promedio	Interpretación
Medio ambiente físico	2.96	Regular
Medio ambiente tecnológico	3.72	Bueno
Medio ambiente contractual	2.83	Regular
Medio ambiente productivo	2.59	Malo
<b>Condiciones Objetivas</b>	<b>3.02</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 2.7:* Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión condiciones objetivas.

#### **Interpretación y análisis:**

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que la subdimensión medio ambiente físico obtuvo un promedio de 2.96 lo que la califica como regular.
- En el caso de la subdimensión medioambiente tecnológico, se obtuvo un promedio de 3.72 catalogándola como buena.
- En el caso de la subdimensión medio ambiente contractual, el promedio obtenido es de 2.83 lo que indica que es regular.
- Para el caso de la subdimensión medio ambiente productivo, se aprecia un promedio de 2.59 lo que la cataloga como mala.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión condiciones objetivas, que involucra a todas las subdimensiones, se obtuvo un promedio de 3.02 catalogándola como regular.

#### **4.2.2 Condiciones subjetivas**

El objetivo es describir cómo son las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020, se utilizó los



siguientes subdimensiones: Esfera privada y mundo laboral, individuo y actividad profesional, organización y función directiva.

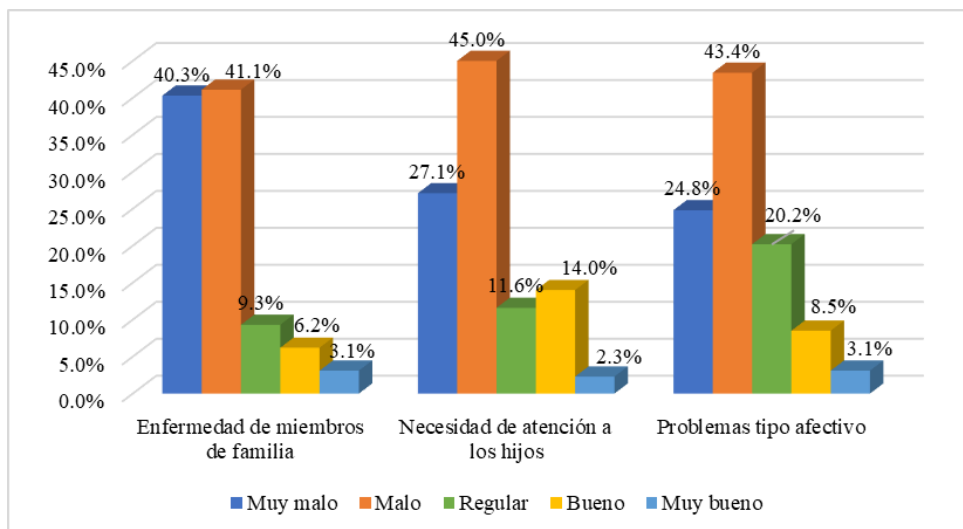
**C) Resultados de los indicadores de la subdimensión Esfera privada y mundo laboral.**

**Tabla 3.11**

**Indicadores de la subdimensión Esfera privada y mundo laboral**

	Enfermedad de miembros de familia		Necesidad de atención a los hijos		Problemas tipo afectivo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	52	40.3%	35	27.1%	32	24.8%
Malo	53	41.1%	58	45.0%	56	43.4%
Regular	12	9.3%	15	11.6%	26	20.2%
Bueno	8	6.2%	18	14.0%	11	8.5%
Muy bueno	4	3.1%	3	2.3%	4	3.1%
Total	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.8:** Indicadores de la subdimensión esfera privada y mundo laboral

**Interpretación y análisis:**

- En el indicador Enfermedad de miembros de familia, se observa que el 40.3% de conductores lo califica como muy malo, el 41.1% lo califica como malo y el 9.3% lo califica como regular, mientras que el 6.2% lo califica como bueno y el 3.1% lo califica como muy bueno. Estas cifras demuestran que los



conductores no tienen apoyo por la empresa para afrontar alguna enfermedad que pueda tener algún miembro de su familia.

- En el indicador necesidad de atención a los hijos, se aprecia que el 27.1% de conductores lo cataloga como muy malo, el 45.0% lo cataloga como malo y el 11.6% lo cataloga como regular mientras que sólo un 14.0% lo cataloga como bueno, el 2.3% lo califica como muy bueno. Estas cifras indican que la empresa no brinda el tiempo suficiente a los conductores para que ellos puedan atender las necesidades de su familia y especialmente de sus hijos.
- En el indicador problemas tipo afectivo, se puede observar que el 43.4% de conductores lo cataloga como malo, el 24.8% lo califica como muy malo y el 20.2% lo califica como regular mientras que el 8.5% lo cataloga como bueno y el 3.1% lo cataloga como muy bueno. Estos datos expresan que no existe una ayuda psicológica de parte de la empresa hacia a los conductores para afrontar problemas de tipo afectivo en su entorno familiar ni en su entorno laboral.

**D) Resultados de los indicadores de la subdimensión Individuo y actividad profesional.**

**Tabla 3.12**

**Indicadores de la subdimensión Individuo y actividad profesional.**

	La autonomía		Participación activa en la toma de decisiones	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	15	11.6%	6	4.7%
Malo	59	45.7%	26	20.2%
Regular	20	15.5%	43	33.3%
Bueno	23	17.8%	36	27.9%
Muy bueno	12	9.3%	18	14.0%
Total	129	100.0%	129	100.0%

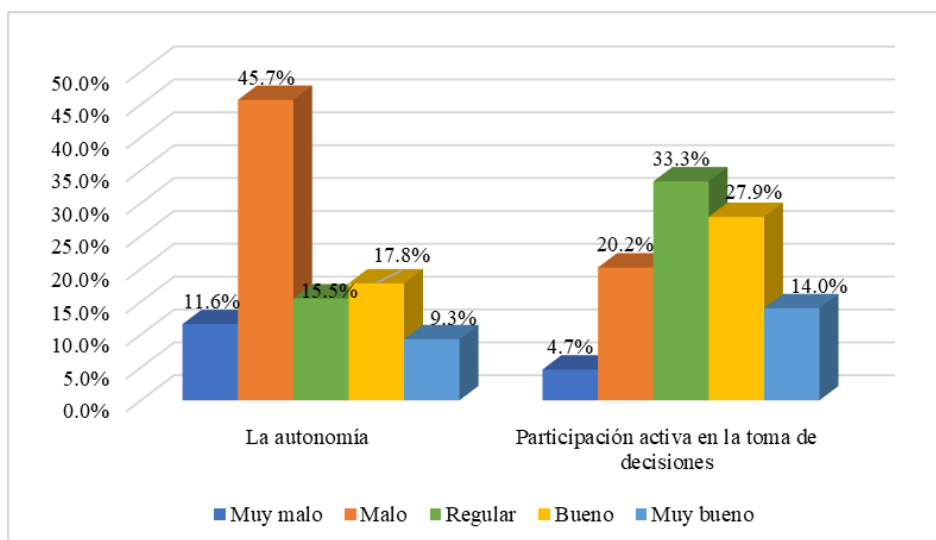


Figura 3.9: Indicadores de la subdimensión individuo y actividad profesional

### Interpretación y análisis:

- En el indicador la autonomía, se observa que el 45.7% de conductores lo califica como malo, el 11.6% lo califica como muy malo y el 15.5% lo califica como regular, mientras que el 17.8% lo califica como bueno y el 9.3% lo califica como muy bueno. Estas cifras demuestran que los conductores no tienen autonomía en el desempeño de sus funciones dentro de la empresa.
- En el indicador participación activa en la toma de decisiones, se aprecia que el 4.7% de conductores lo cataloga como muy malo, el 20.2% lo cataloga como malo y el 33.3% lo cataloga como regular mientras que un 27.9% lo cataloga como bueno, el 14.0% lo califica como muy bueno. Estas cifras indican si bien es cierto hay un buen porcentaje de conductores que indican que los consideran para la toma de decisiones dentro de la empresa hay otro porcentaje que se sienten excluidos por ende se puede mejorar.



E) Resultados de los indicadores de la subdimensión Organización y función directiva.

Tabla 3.13

Indicadores de la subdimensión Organización y función directiva

	La confianza		Apoyo mutuo		Comunicación espontánea	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	3	2.3%	1	0.8%	5	3.9%
Malo	20	15.5%	23	17.8%	20	15.5%
Regular	42	32.6%	26	20.2%	42	32.6%
Bueno	56	43.4%	63	48.8%	48	37.2%
Muy bueno	8	6.2%	16	12.4%	14	10.9%
Total	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%

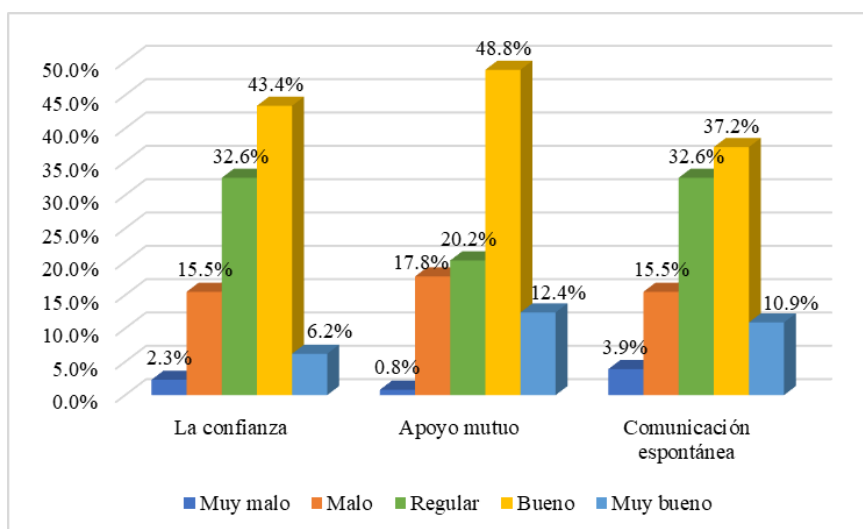


Figura 3.30: Indicadores de la subdimensión organización y función directiva

Interpretación y análisis:

- En el indicador la confianza, se aprecia que el 43.4% de conductores lo cataloga como bueno, el 6.2% lo cataloga como muy bueno y el 32.6% lo cataloga como regular mientras que existe un 15.5% lo cataloga como malo y un 2.3% lo cataloga como muy malo. Estas cifras señalan que existe un buen número de conductores satisfechos con la confianza que inspira la empresa en ellos probablemente por su buen desempeño, pero hay otro porcentaje que indica que se puede optimizar.



- En el indicador apoyo mutuo, se puede observar que el 48.8% de conductores lo cataloga como bueno y 12.4% como muy bueno mientras que el 20.2% lo cataloga como regular y el 17.8% lo cataloga como malo. Estos datos demuestran hay un porcentaje satisfecho con el apoyo mutuo que existe entre compañeros, pero aún se puede mejorar la camaradería a raíz del porcentaje insatisfecho.
- En el indicador comunicación espontánea, se observa que el 37.2% de conductores lo califica como bueno, el 10.9% lo califica como muy bueno y el 32.6% lo califica como regular mientras que el 15.5% lo califica como malo y el 3.9% lo califica como muy malo. Estas cifras son más equilibradas, pero muestra una tendencia a que se brinda una mejor comunicación espontánea dentro de la empresa, los conductores expresan sus opiniones con amplitud.

**F) Resultados de las subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas**

**Tabla 3.15**

**Subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas**

	Esfera privada y mundo laboral		Individuo y actividad profesional		Organización y función directiva	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	47	36.4%	11	8.5%	4	3.1%
Malo	49	38.0%	58	45.0%	15	11.6%
Regular	19	14.7%	14	10.9%	47	36.4%
Bueno	11	8.5%	30	23.3%	50	38.8%
Muy bueno	3	2.3%	16	12.4%	13	10.1%
Total	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%



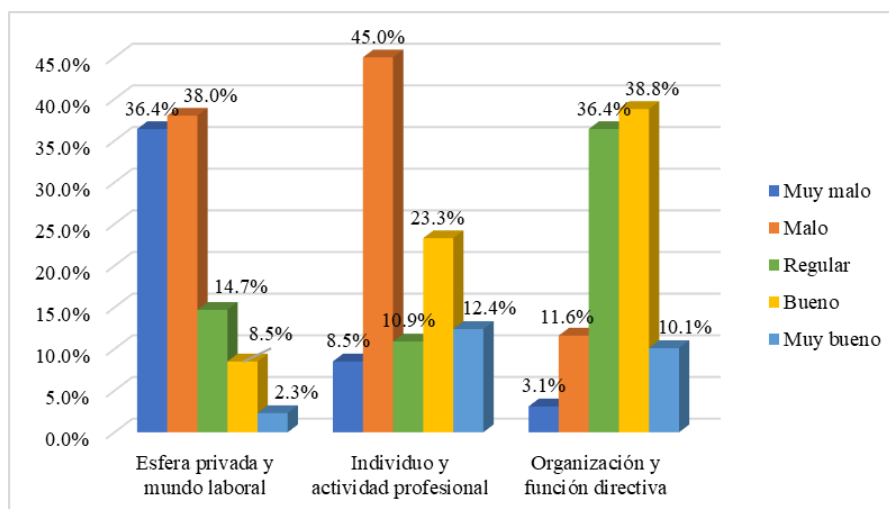


Figura 3.14: Subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas

### Interpretación y análisis:

- En la subdimensión esfera privada y mundo laboral, se puede apreciar que el 38% de conductores lo cataloga como malo, cifra que predomina, el 36.4% lo cataloga como muy malo y el 14.7% lo cataloga como regular mientras que existe un 8.5% lo cataloga como bueno y un 2.3% lo cataloga como muy bueno. Estas cifras señalan que hay una tendencia bastante elevada a que la esfera privada y mundo laboral que brindan las empresas no sea óptimo, algo que insatisface de sobremanera a los conductores porque no se preocupan por la salud de los miembros de su familia ni se enfocan a la necesidad de atención de sus hijos.
- En la subdimensión individuo y actividad profesional, se puede observar que el 45% de conductores lo cataloga como malo, el 8.5% como muy malo mientras que el 10.9% lo cataloga como regular, el 23.3% lo cataloga como bueno y el 12.4% lo cataloga como muy bueno. Estos datos demuestran que hay un alto porcentaje de conductores insatisfechos ya que se sienten excluidos de manera individual y profesional por la empresa y no los toman en cuenta para la toma de decisiones en las empresas.
- En la subdimensión organización y función directiva, se observa que el 38.8% de conductores lo califica como bueno, el 10.1% lo califica como muy bueno y el 36.4% lo califica como regular mientras que el 11.6% lo califica como malo y el 3.1% lo califica como muy malo. Estas cifras son las mejores para



el desempeño de la entidad e indican que las empresas brindan una buena organización y función directiva a los conductores, ya que hay confianza y apoyo mutuo, pero aún se puede mejorar.

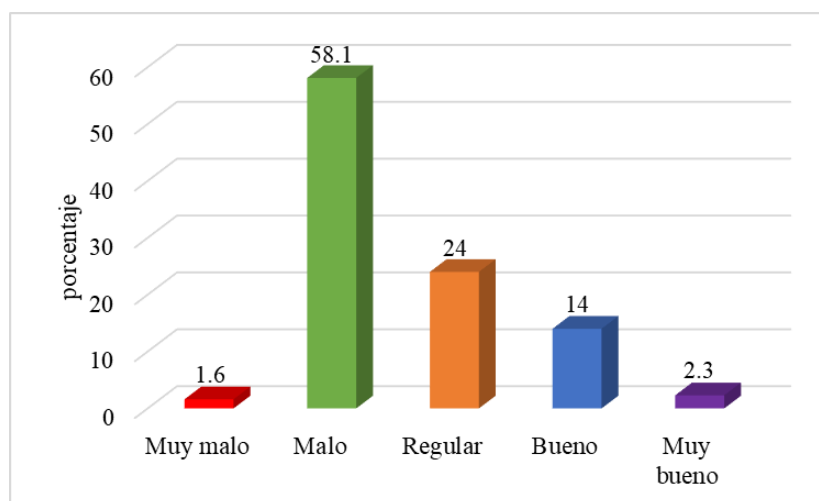
### G) Resultados de la dimensión Condiciones subjetivas

**Tabla 3.16**

***Condiciones subjetivas de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.***

	f	%
Muy malo	2	1.6
Malo	75	58.1
Regular	31	24.0
Bueno	18	14.0
Muy bueno	3	2.3
Total	129	100.0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.15:** Condiciones subjetivas

### **Interpretación y análisis:**

En el caso de la dimensión condiciones subjetivas, se muestra que un 58.1% de conductores la cataloga como malo, el 24% la cataloga como regular y el 14% la cataloga como bueno, por otra parte, sólo el 2.3% la cataloga como muy bueno y el 1.6% la cataloga como muy malo. Estas cifras dejan en evidencia que las



condiciones subjetivas en las empresas de esta asociación de transporte turístico son mayormente de malas para regulares y los conductores se sienten disconformes con estas condiciones. Los conductores no sienten que la empresa se involucre mayormente en su bienestar personal.

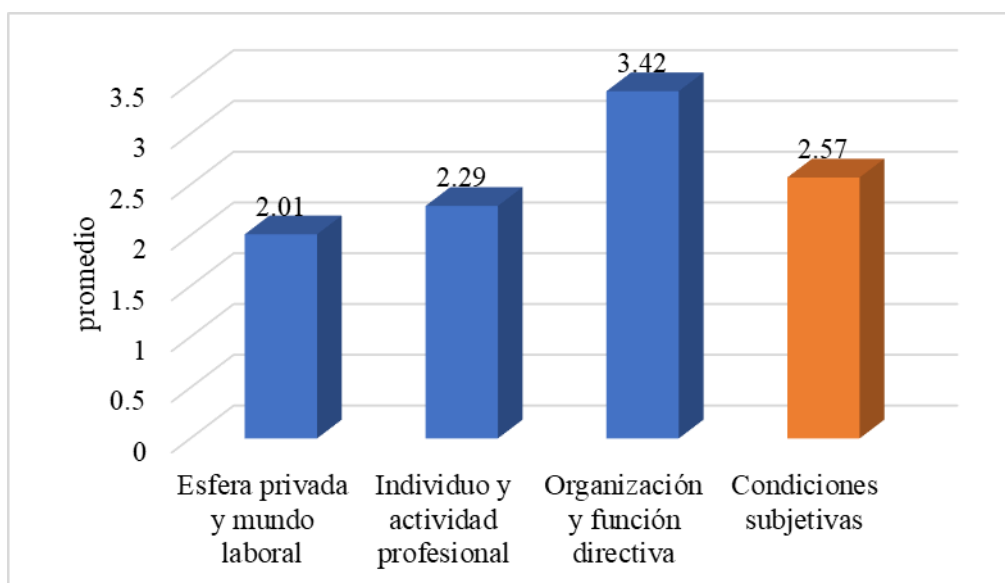
#### H) Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión Condiciones subjetivas

**Tabla 3.17**

**Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión Condiciones subjetivas**

	Promedio	Interpretación
Esfera privada y mundo laboral	2.01	Malo
Individuo y actividad profesional	2.29	Malo
Organización y función directiva	3.42	Bueno
<b>Condiciones subjetivas</b>	<b>2.57</b>	<b>Malo</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6.13:** Comparación promedio de las subdimensiones de la dimensión condiciones subjetivas



### Interpretación y análisis:

- Dentro de la escala de baremación se aprecia que la subdimensión esfera privada y mundo laboral obtuvo un promedio de 2.01 lo que la califica como malo.
- En el caso de la subdimensión individuo y actividad profesional, se obtuvo un promedio de 2.29 catalogándola como malo.
- En el caso de la subdimensión organización y función directiva, el promedio obtenido es de 3.42 lo que indica que es bueno. Es la dimensión en la que obtuvo el mejor promedio.
- Finalmente, el promedio final para toda la dimensión condiciones subjetivas, que involucra a todas las subdimensiones, se obtuvo un promedio de 2.57 catalogándola como malo.

### 4.3. Resultado de la variable Calidad de vida laboral

**Tabla 3.17**

***Calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.***

	f	%
Muy malo	1	0.8
Malo	46	35.7
Regular	57	44.2
Bueno	20	15.5
Muy bueno	5	3.9
Total	129	100.0

Fuente: Elaboración propia

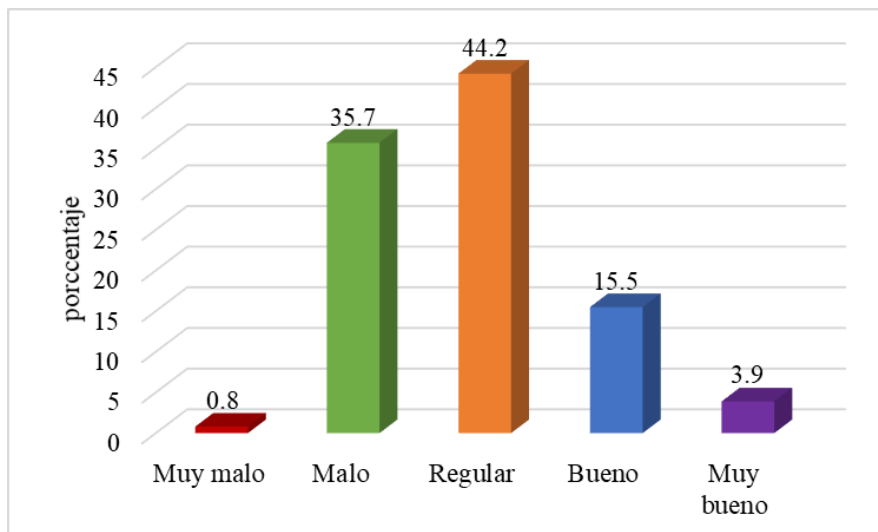


Figura 7.14: Calidad de vida laboral

#### Interpretación y análisis:

En el caso de la variable calidad de vida laboral, se muestra que un 44.2% de conductores la califica como regular, el 35.7% la cataloga como malo y el 15.5% la cataloga como bueno, por otra parte, sólo el 3.9% la cataloga como muy bueno sin embargo existe un mínimo porcentaje de 0.8% la cataloga como muy malo. Estas cifras dejan en evidencia que la calidad de vida laboral en las empresas de esta asociación de transporte turístico en la ciudad de Cusco es mayormente de regular para mala y los conductores se sienten disconformes con estas condiciones.

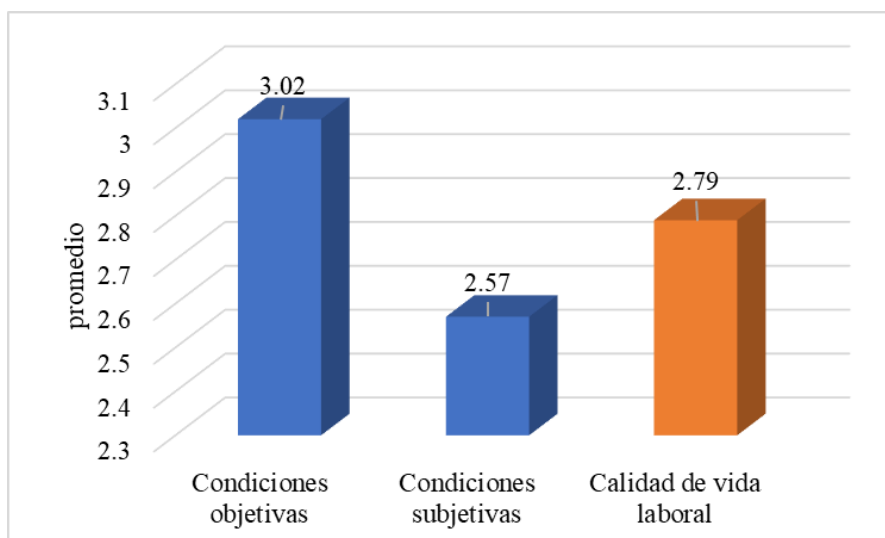
#### A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de vida laboral

Tabla 3.88

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de Vida laboral*

	Promedio	Interpretación
Condiciones objetivas	3.02	Regular
Condiciones subjetivas	2.57	Malo
<b>Calidad de vida laboral</b>	<b>2.79</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3.85:* Comparación promedio de las dimensiones de la variable Calidad de Vida Laboral

#### **Interpretación y análisis:**

- Dentro de la escala de baremación se aprecia la dimensión condiciones objetivas obtuvo un promedio de 3.02 lo que la califica como regular.
- En el caso de la dimensión condiciones subjetivas, se obtuvo un promedio de 2.57 catalogándola como malo.
- Finalmente, el promedio final para toda la variable calidad de vida laboral, que involucra a todas las dimensiones, se obtuvo un promedio de 2.79 catalogándola como regular



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Dentro de los resultados se puede apreciar que las condiciones objetivas con promedio (3.02), son superiores a las condiciones subjetivas (2.57). La puntuación de las condiciones objetivas de acuerdo a la baremación lo deja como regular, esto evidencia que en las condiciones objetivas hay mucho por mejorar. Dentro de esta dimensión, las subdimensiones que obtuvieron el menor promedio son el medio ambiente contractual (2.83) y el medio ambiente productivo (2.59), lo que involucra que las empresas de transporte turístico no les brindan a los conductores las mejores condiciones para el desempeño de sus funciones; este hecho de, por ejemplo, no tener un salario digno y sobrecarga laboral puede hacer que los conductores realicen una labor que no se ajuste a la calidad requerida por las empresas de transporte turístico, algo que puede ir en contra de las mismas empresas y definitivamente del bienestar de los conductores.

La dimensión condiciones subjetivas es la que tiene el menor promedio (2.57) y está catalogada como mala en términos genéricos. Esa categorización evidencia que la empresa no se involucra con el bienestar personal ni familiar de los conductores, algo preocupante porque este hecho puede generar, por ejemplo, rotación alta de personal lo que hace que las empresas brinden un servicio mediocre en su rubro. Sin embargo, lo que llama la atención es que de todas las subdimensiones, la que obtuvo el puntaje más alto es la de organización y función directiva (3.42), este hecho se puede deber a que los conductores practican y apoyo mutuo constante entre ellos por ser conocedores de la situación e implicancias que tiene ser conductor, los contratiempos que experimentan y con ese apoyo mutuo se hace llevadero su trabajo cotidiano.

### 5.2. Limitaciones del estudio

El presente trabajo de investigación busca conocer a profundidad la situación laboral de los conductores de transporte turístico en Cusco, y precisamente por ese hecho se ha buscado ser detallistas en la investigación, pero los conductores tomaban ese hecho como algo relacionado con sus empleadores, algo que podría tener implicancias negativas para ellos si daban alguna respuesta en contra de las empresas de transporte turístico que los contratan. Otra



limitación ha sido precisamente la coyuntura actual relacionada la COVID19, los conductores en su mayoría están desempleados o se han visto obligados a desarrollar otra actividad económica hasta que el sector turismo se recupere.

Para la primera limitación y evitar temor en los conductores de que la información que ellos brinden no tenga implicancias en su contra se hizo mucho hincapié en manifestarles que es una investigación de carácter académico, que las encuestas que ellos respondían eran anónimas y más bien busca mejorar las condiciones actuales. Para la segunda limitación relacionada la Covid19 se hizo las encuestas vía Google Documents, se les contactaba primero vía Whatsapp o vía telefónica y luego se les enviaba el correo electrónico que enlazaba al cuestionario electrónico.

### **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

Al observar el trabajo de investigación “Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora” elaborado por (Granero Lázaro, 2017), se evidencia que la calidad de vida laboral de los colaboradores, en este caso enfermeras, no es buena. Las enfermeras experimentan sobrecarga laboral e inseguridad laboral; las enfermeras manifiestan tener un bienestar psicosocial no óptimo, así como agotamiento físico, saturación mental y desgaste emocional. En términos generales, las enfermeras percibieron que su calidad de vida laboral tendía a disminuir. Esos resultados se asemejan a los resultados de la presente investigación acerca de los conductores de transporte turístico. A pesar de que son investigaciones realizadas en diferentes latitudes, la primera es en Barcelona, España, y la segunda es en Cusco, Perú, los resultados demuestran que con los conductores hay también un nivel bajo en la Calidad de Vida Laboral, los resultados son similares porque los empleadores buscan mayormente más beneficios para ellos y sus empresas, buscan mayores beneficios para sus intereses a costa de sus empleados. Al parecer hay un egoísmo al buscar beneficiarse de su posición de autoridades frente a sus empleados.

En el estudio “GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA EMPRESA SOPORTE HOTELERO – CUSCO - 2015” realizado por (Armuto Velasco & Multhauptff Navarro, 2015) también se observa que las gestiones que se hacen en relación a seguridad y salud laboral son regulares en su mayoría. También el personal encuestado en su mayoría manifiesta que las políticas de prevención son regulares. Esa información evidencia





que el trabajo orientado a brindar salud y seguridad laboral no es eficiente. Esas cifras arrojan similitudes con el presente trabajo de calidad de vida laboral en los conductores de empresas de transporte turístico. La seguridad y salud laboral no se consideran con los conductores, el medio ambiente físico es regular con un promedio de 2.96, dentro de la esfera privada que es considerada como mala (2.01) evidencia que no se preocupan si algún familiar se enferma o no. Estas similitudes se pueden deber a que en Perú en muchos casos no hay leyes que protejan a los colaboradores, y si existen leyes, no se respetan a cabalidad porque se ve un alto índice, por ejemplo, de sobrecarga laboral. En Perú también existe mucha informalidad. Si bien es cierto muchas empresas son formales, pero tienen a un sector de sus empleados con los beneficios salariales correspondientes, y otro sector trabaja informalmente sin beneficios salariales, algo que puede mucha tener incidencia en la insatisfacción de los colaboradores.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

El presente trabajo de investigación tiene implicancias muy relevantes. Cusco es el punto principal del turismo en Perú y es un también un destino reconocido mundialmente por lo que es imperativo que se maneje estándares de calidad internacionales para que el turismo sea una actividad sostenible que brinde beneficios para todos sus interesados. La calidad de vida laboral es un factor super importante para el desarrollo de esta actividad, no se puede desarrollar el turismo si los principales protagonistas de la gestión de actividades turísticas, los colaboradores, no tienen un trato adecuado. La insatisfacción de los colaboradores puede ir en desmedro de las mismas empresas turísticas, en este caso las empresas de transporte, y esto iría en contra no sólo de las empresas, sino también de los usuarios, los turistas, quienes se llevarían un mal concepto, que iría en contra del país.

Es por eso que con el presente estudio se busca tener cifras reales de la calidad de vida laboral de los conductores para proponer soluciones que traigan bienestar a todos los interesados.



## CONCLUSIONES

1. La Calidad de Vida laboral en los conductores de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) obtuvo un promedio de 2.79 que de acuerdo a la baremación correspondiente es “regular”. Este resultado demuestra que la relación entre empleadores y colaboradores no es la mejor. Los empleadores en algunos casos se enfocan en sus intereses y algunos conductores perciben que sus empleadores no les dan las mejores condiciones para desarrollar bien sus funciones ni se preocupan por su vida personal. Algunos de los conductores sienten que no reciben un buen trato ni condiciones en su centro laboral, tampoco algunas empresas se preocupan por el bienestar personal ni familiar de los conductores. El hecho que la Calidad de Vida Laboral sea regular demuestra que en algunos casos los conductores no reciben un buen trato. Las empresas brindan un trato laboral que algunas veces no es el más adecuado.
2. Las Condiciones Objetivas de la Calidad de Vida Laboral obtuvieron un promedio de 3.02 que de acuerdo a la baremación correspondiente es “regular”. Dicha cifra implica que los conductores perciben que las empresas de transporte turístico están brindando ambientes de trabajo que en algunos casos no es el mejor para que los conductores hagan un buen trabajo, los conductores están expuestos a fatiga física excesiva y accidentes laborales. Los conductores no cuentan con un salario decoroso, tampoco estabilidad laboral y sus horarios de trabajo son en la mayoría de casos sobrecargados. Por lo visto, las empresas invierten poco en el entorno operativo de los conductores, se demuestra que hay poco compromiso de las empresas hacia los conductores. Este dato refleja una percepción poco favorable de los conductores hacia sus empleadores y puede devenir en poco respecto hacia sus superiores.
3. Las Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral obtuvieron un promedio de 2.57 que de acuerdo a la escala de baremación es considerada como “mala”. Esta cifra es más baja que las condiciones objetivas y eso demuestra que los empleadores tienen muy poco acercamiento a la esfera privada de sus colaboradores, en este caso, los conductores. Los conductores padecen de una indiferencia de las empresas hacia la salud de sus familiares ni al tiempo que deben pasar con sus familias. Tampoco les brindan autonomía para tomar decisiones ni participar en sugerencias para el desarrollo de las empresas. Por lo visto, se



puede concluir que los empleadores no se interesan si algún miembro de la familia de los conductores está enfermo o tiene un problema emocional, tampoco los empleadores brindan una óptima oportunidad a que los conductores tengan una participación más activa en las decisiones de las empresas de transporte, los conductores no sienten que se les toma en cuenta.



## RECOMENDACIONES

1. En lo que concierne a la Calidad de Vida de los conductores se sugiere a las empresas de transporte turístico que busquen generar un mayor vínculo con los conductores. Es importante que los gerentes de las empresas sepan las necesidades de sus conductores porque ellos son el principal impulso para el desarrollo de dichas empresas, adicionalmente, los conductores al estar en contacto directo con los usuarios pueden brindar información valiosísima para mejorar el servicio que se presta. Se sugiere a los gerentes crear un plan estratégico para la mejora del ambiente laboral y los intereses personales de los conductores, este plan va a resultar en un gran beneficio para las empresas porque al tener personal más satisfecho, se logra mejores resultados en una organización. Se sugiere a los gerentes tener entrevistas periódicas con sus conductores para que les manifiesten sus opiniones. También se puede poner un buzón de sugerencias que permita manifestar a los conductores alguna propuesta de mejora para el bienestar de ambas partes.
2. En lo que respecta a las condiciones objetivas de la Calidad de Vida Laboral se recomienda brindar un mejor salario que esté relacionado al buen desempeño y responsabilidad del conductor, también se puede manejar un mejor esquema de horarios en el cual el conductor no tenga sobrecarga laboral; ambas medidas pueden mejorar la parte operativa de la empresa y por ende mantener mayor satisfacción de sus clientes, esta mayor satisfacción deviene en mejores ingresos para la empresa. Así mismo, se debe mejorar el medio ambiente físico y tecnológico de los conductores con revisiones periódicas y mejora de sus equipos y materiales de trabajo; al invertir en esta mejora de equipos y materiales, se puede reducir los riesgos y accidentes de trabajo.
3. En lo concerniente a las Condiciones Subjetivas de la Calidad de Vida Laboral, se sugiere que la empresa se interese más en la vida personal de sus conductores, en enterarse de la situación que tienen los trabajadores con sus hijos y demás familiares, esto se puede lograr con brindar una comunicación más empática de los conductores hacia sus superiores, también se pueden realizar reuniones de camaradería en la que los familiares también sean partícipes, de ese modo poder brindar ayuda cuando un conductor se encuentre en problemas. Se recomienda brindar autonomía en la toma de



decisiones a los conductores al ser ellos los que mejor conocen las necesidades de los clientes. Estas medidas pueden generar una mejor manera de manejar el estrés y al tener un conductor mejor bienestar emocional, se genera mayor lealtad y menores errores en el desempeño de sus funciones.



## Referencias

- Alache, P. (16 de agosto de 2017). *Esan*. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/08/16/la-gestion-de-la-disciplina-laboral-un-reflejo-del-exito-de-una-empresa/>
- Alto Nivel. (15 de febrero de 2017). *Alto Nivel*. Recuperado el 15 de enero de 2020, de <https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/14-principios-de-henri-fayol-administracion/>
- Armuto Velasco, E., & Multhauptff Navarro, E. (2015). *GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LA EMPRESA SOPORTE HOTELERO – CUSCO - 2015*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes*, 1-25.
- Casas, J., & Co. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, VI(23).
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- CIMCAW/MECOMAQ, M. p. (1 de agosto de 2008). Relaciones humanas y trabajo en equipo. Santo Domingo, República Dominicana.
- Colaiácovo, J. (1998). *Negociación Moderna Teoría y Práctica*. Mendoza: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Craig, J. (2001). *Desarrollo psicológico*. México: Pearson Educación.
- Cruz Velasco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 58-81.
- Diccionario de la lengua española. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <http://dle.rae.es/?id=AXuL6YN>
- Dolan, S., & Co. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Domínguez Paulini, R., & Sánchez Llerena, F. (2013). *RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL S.A.A. - PLANTA TRUJILLO 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Dos Santos, N. (10 de agosto de 2006). *PsicoPedagogía*. Obtenido de <http://www.psicopedagogia.com/problemas-emocionales>
- Esther. (7 de octubre de 2009). *Tiempos modernos*. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos-de-comunicacion/>



- Fernandez Gago, R. (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Fernandez, & Co. (2000). Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid. *Revista especializada de Salud*, 74.
- Gargallo Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad de mercados globales*, 563-575.
- Granados P., I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *IIPSI*, 271 - 276.
- Granero Lázaro, A. (2017). *Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw - Hill.
- Hidalgo García, M., Sánchez Hidalgo, J., & Lorence Lara, B. (2008). Procesos y necesidades de desarrollo durante la infancia. *Revista de Educación, Universidad de Huelva*, 85-95.
- IICA. (2018). El análisis interno y externo. *Gestión Empresarial Estratégica*, 69.
- Instituto de Investigación Económicas y Sociales. (2004). *Revista sobre Relaciones industriales y laborales*, 94.
- Lartigue, T., & Fernández, V. (2000). *Enfermería: Una profesión de alto riesgo*. Mexico: Plaza y Valdez Editores.
- Lopez Blanco, A. (2004). *Reflexiones Holisticas*. Barcelona: Albatros.
- López Noreña, G. (1 de marzo de 2010). *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/gln2.htm>
- Mayer, R., Davis, J., & Shoorman, F. (1995). *An Integration model of organizational trust*. Academy of Management Review.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Psicología de la seguridad*. Recuperado el 15 de enero de 2020, de Peiró, P. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. *Psicología de la seguridad laboral*
- Morales, A. (9 de octubre de 2019). *Significados*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de <https://www.significados.com/moral/>
- Ortiz Gomez, M. (15 de abril de 1999). *Salud Familiar*. Obtenido de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15\\_4\\_99/mgi17499.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_4_99/mgi17499.htm)
- Patlán Pérez, J. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo*. México: Manual Moderno.



- Paulino, J. (13 de Noviembre de 2017). *ESAN*. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/11/13/la-importancia-del-analisis-externo-de-una-empresa/>
- Peiró, J., & Co. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Rodriguez, J., & Co. (1997). *El reto del trabajo en equipo*. Biblioteca IESE de Gestión de Empresas Barcelona: Folio. S.A.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Importancia de la planificación de recursos humanos en la empresa. *Perspectivas*, 7-28.
- Uribe Zirene, J., Rueda, F., & Zapata, A. (2017). Análisis de la coyuntura económica en las empresas de los Municipios de Aburra Sur - Antioquia. *Espacios*, 16-26.
- Vilca Zelada, J. (2018). *Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018*. Universidad César Vallejo, Lima.
- WTO. (2017). *World Trade Organization*. Recuperado el 16 de enero de 2020, de [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/wtr17-2\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wtr17-2_s.pdf)





## ANEXOS



ANEXO 1

Matriz de Consistencia

Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco – 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo es la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020?	<b>Objetivo general</b> Describir cómo es calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.	<b>V1: Calidad de vida laboral</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• D1: Condiciones objetivas</li><li>• D2: Condiciones subjetivas</li></ul>	<b>Tipo:</b> Básica  <b>Alcance:</b> Descriptiva  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Población:</b> 192  <b>Muestra:</b> 129
<b>Problemas específicos</b>  a) ¿Cómo son las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020?  b) ¿Cómo son las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020?	<b>Objetivo Específicos</b>  a) Describir cómo son las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.  b) Describir cómo son las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los conductores en las empresas socias de la Asociación de Transporte Turístico (ATTC) en la ciudad del Cusco – 2020.		

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO 2: Matriz del Instrumento para la recolección de datos**

**Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco – 2020.**

VARIABLES	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
V1: CALIDAD DE VIDA LABORAL	D1: CONDICIONES OBJETIVAS	Medio ambiente físico	Riesgos laborales como los riesgos físicos.	57.14%	16	1. La empresa les otorga a los conductores un seguro de vida.	<b>Escala de LIKERT:</b>  5) Totalmente de acuerdo  4) De acuerdo  3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  2) En desacuerdo  1) Totalmente en desacuerdo
			La fatiga física relacionada con los riesgos posturales.			2. La empresa busca soluciones a la fatiga física relacionada a la postura de los conductores.	
			Accidentes laborales			3. La empresa les otorga a los conductores un seguro contra accidentes. 4. La empresa les capacita para evitar riesgos laborales.	
			Inadecuado espacio en el lugar de trabajo.			5. Los conductores cuentan con lugares apropiados para limpiar y guardar los vehículos. 6. La empresa les brinda espacios adecuados para descansar.	
		Medio ambiente tecnológico	La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes.			7. La empresa cuenta con un eficiente proceso de mantenimiento de los vehículos para su buen funcionamiento. 8. La empresa les brinda equipos adecuados para atender una emergencia mecánica durante su ruta turística	
			Equipos tecnológicos			9. La empresa brinda a los conductores equipos tecnológicos para que realicen bien su trabajo.	
		Medio ambiente contractual	El salario			10. El salario de los conductores es bueno de acuerdo al mercado laboral. 11. La empresa les brinda beneficios salariales como gratificaciones, vacaciones remuneradas y otros. 12. La empresa le paga un seguro de salud.	



			La estabilidad en el puesto de trabajo			13. Los conductores se sienten seguros en su puesto laboral.
		Medio ambiente productivo	Sobrecarga laboral			14. Los conductores no laboran horas excesivas en el trabajo.
			Oportunidades de promoción y ascenso			15. Los conductores cuentan con oportunidades de ascender en la empresa.
			Horarios de trabajo			16. Los conductores tienen horarios de trabajo que se respetan. 17. Los conductores cuentan con al menos un día libre remunerado a la semana.
	<b>D2: CONDICIONES SUBJETIVAS</b>	Esfera privada y mundo laboral	Enfermedad de miembros de familia	42.86%	12	18. Los conductores cuentan con algún bono o ayuda por parte de la empresa si un familiar enferma.
			Necesidad de atención a los hijos			19. Los conductores reciben algún tiempo libre por parte de la empresa para atender necesidades o emergencias en su familia.
			Problemas tipo afectivo			20. La empresa ofrece a los conductores alguna ayuda psicológica por problemas emocionales.
		Individuo y actividad profesional	La autonomía			21. La empresa brinda autonomía a los conductores en el desempeño de sus funciones.
			Participación activa en la toma de decisiones			22. La empresa o sus jefes inmediatos toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones. 23. La empresa convoca a reuniones periódicas para recibir las sugerencias de los conductores.
		Organización y función directiva	La confianza			24. La empresa inspira confianza a los conductores dentro de la empresa.
			Apoyo mutuo			25. Existe apoyo mutuo entre trabajadores dentro de la empresa.



					26. La empresa fomenta la solidaridad dentro de la empresa.	
			Comunicación espontánea		27. Existe una comunicación espontánea efectiva entre los trabajadores dentro de la empresa. 28. Si un conductor manifiesta su opinión, la empresa lo recepciona de buena forma.	
				100%	28	

Fuente: Elaboración propia.



### ANEXO 3: Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

#### Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



## ANEXO 4:

### Tablas descriptivas por preguntas

#### CONDICIONES OBJETIVAS

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La empresa les otorga a los conductores un seguro de vida.	20	15.5%	66	51.2%	25	19.4%	11	8.5%	7	5.4%
2. La empresa busca soluciones a la fatiga física relacionada a la postura de los conductores.	14	10.9%	40	31.0%	52	40.3%	18	14.0%	5	3.9%
3. La empresa les otorga a los conductores un seguro contra accidentes.	12	9.3%	31	24.0%	24	18.6%	55	42.6%	7	5.4%
4. La empresa les capacita para evitar riesgos laborales.	0	0.0%	20	15.5%	51	39.5%	42	32.6%	16	12.4%
5. Los conductores cuentan con lugares apropiados para limpiar y guardar los vehículos.	5	3.9%	24	18.6%	43	33.3%	27	20.9%	30	23.3%
6. La empresa les brinda espacios adecuados para descansar.	2	1.6%	16	12.4%	49	38.0%	32	24.8%	30	23.3%
7. La empresa cuenta con un eficiente proceso de mantenimiento de los vehículos para su buen funcionamiento.	1	0.8%	11	8.5%	9	7.0%	54	41.9%	54	41.9%
8. La empresa les brinda equipos adecuados para atender una emergencia mecánica durante su ruta turística	0	0.0%	14	10.9%	24	18.6%	59	45.7%	32	24.8%
9. La empresa brinda a los conductores equipos tecnológicos para que realicen bien su trabajo.	3	2.3%	22	17.1%	45	34.9%	39	30.2%	20	15.5%
10. El salario de los conductores es bueno de acuerdo al mercado laboral.	0	0.0%	26	20.2%	71	55.0%	26	20.2%	6	4.7%
11. La empresa les brinda beneficios salariales como gratificaciones, vacaciones remuneradas y otros.	22	17.1%	63	48.8%	21	16.3%	16	12.4%	7	5.4%
12. La empresa le paga un seguro de salud.	26	20.2%	50	38.8%	26	20.2%	15	11.6%	12	9.3%
13. Los conductores se sienten seguros en su puesto laboral.	6	4.7%	30	23.3%	58	45.0%	31	24.0%	4	3.1%
14. Los conductores no laboran horas excesivas en el trabajo.	9	7.0%	68	52.7%	37	28.7%	8	6.2%	7	5.4%
15. Los conductores cuentan con oportunidades de ascender en la empresa.	15	11.6%	59	45.7%	28	21.7%	18	14.0%	9	7.0%
16. Los conductores tienen horarios de trabajo que se respetan.	14	10.9%	42	32.6%	50	38.8%	17	13.2%	6	4.7%
17. Los conductores cuentan con al menos un día libre remunerado a la semana.	19	14.7%	34	26.4%	21	16.3%	49	38.0%	6	4.7%



## CONDICIONES SUBJETIVAS

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. Los conductores cuentan con algún bono o ayuda por parte de la empresa si un familiar enferma.	52	40.3%	53	41.1%	12	9.3%	8	6.2%	4	3.1%
19. Los conductores reciben algún tiempo libre por parte de la empresa para atender necesidades o emergencias en su familia.	35	27.1%	58	45.0%	15	11.6%	18	14.0%	3	2.3%
20. La empresa ofrece a los conductores alguna ayuda psicológica por problemas emocionales.	32	24.8%	56	43.4%	26	20.2%	11	8.5%	4	3.1%
21. La empresa brinda autonomía a los conductores en el desempeño de sus funciones.	15	11.6%	59	45.7%	20	15.5%	23	17.8%	12	9.3%
22. La empresa o sus jefes inmediatos toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones.	4	3.1%	20	15.5%	49	38.0%	42	32.6%	14	10.9%
23. La empresa convoca a reuniones periódicas para recibir las sugerencias de los conductores.	2	1.6%	32	24.8%	43	33.3%	36	27.9%	16	12.4%
24. La empresa inspira confianza a los conductores dentro de la empresa.	3	2.3%	20	15.5%	42	32.6%	56	43.4%	8	6.2%
25. Existe apoyo mutuo entre trabajadores dentro de la empresa.	1	0.8%	22	17.1%	48	37.2%	44	34.1%	14	10.9%
26. La empresa fomenta la solidaridad dentro de la empresa.	0	0.0%	21	16.3%	35	27.1%	63	48.8%	10	7.8%
27. Existe una comunicación espontánea efectiva entre los trabajadores dentro de la empresa.	3	2.3%	23	17.8%	42	32.6%	50	38.8%	11	8.5%
28. Si un conductor manifiesta su opinión, la empresa lo recepciona de buena forma.	2	1.6%	22	17.1%	44	34.1%	47	36.4%	14	10.9%